



# LLORENTE & CUENCA

INFORME DE PROGRESO  
2015

Llorente y Cuenca Madrid, S.L.  
C/ Lagasca, 88, 3º planta  
Madrid

# Tabla de Contenidos

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





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid, 22 de junio del 2016

Apreciados Señores,

Me complace renovar a través de esta carta el compromiso LLORENTE & CUENCA con la iniciativa del Pacto Mundial y los diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Con esta comunicación, manifestamos nuestra intención de seguir promoviendo dichos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

LLORENTE & CUENCA socio del **Global Compact de Naciones Unidas**, ha seguido colaborando en 2015 con entidades sin ánimo de lucro dentro de su política de sostenibilidad corporativa y su compromiso con la **generación de valor social y ambiental** a través de la gestión de la reputación y la comunicación.

Los proyectos en los que la compañía ha trabajado a lo largo del 2015 han sido:

Pacto Mundial (España); Fundación Éxit (España); México Unido Contra la Delincuencia (México); La Red de Progreso Social (Colombia); Instituto Cervantes na valorizaçao da cultura hispánica (Brasil) Asociación Casa Ronald McDonald (Perú); EnseñaPerú (Perú); COCEP (Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú).

Fieles a un modelo de emprendimiento, internacionalización, innovación y apuesta por el talento, la firma marca como objetivos en sostenibilidad para el 2016 la creación de la **Fundación LLORENTE & CUENCA**. La Fundación LLORENTE & CUENCA tendrá un carácter internacional y contará con no sólo con el 0,7 % del presupuesto de la firma, sino que involucrará a las cerca de 500 personas que integran el equipo de profesionales, tanto en España y Portugal como en Latinoamérica y Estados Unidos para que el proyecto crezca de manera exponencial.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Llorente', written over a faint blue circular stamp or watermark.

José Antonio Llorente  
Socio Fundador y Presidente



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Llorente y Cuenca Madrid, S.L.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Lagasca, 88, 3º planta

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.llorenteycuenca.com](http://www.llorenteycuenca.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

José Antonio Llorente

Persona de contacto

Maria Cura/ Georgina Rosell

Número de empleados directos

500

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría de Reputación, Comunicación y Asuntos Públicos

Ventas / Ingresos

30035577

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

Clientes, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Impacto económico, social y medio ambiental del negocio

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, Colombia, Argentina, Perú, México, Panamá, Ecuador, Brasil, Chile, República Dominicana, Estados Unidos de América

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

El Informe de Progreso reporta información de la compañía en su globalidad, pero a su vez las distintas oficinas adheridas a los distintos Pactos Mundiales regionales efectúan su reporte regional.

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

Según intereses de los principales stakeholders

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Envío físico Informe Anual de la compañía con Información en Sostenibilidad, Web y activos sociales, Blog Comunicación y RSE.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿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

La compañía tiene establecidos canales de comunicación y diálogo con sus principales grupos de interés a través de activos online, encuestas a clientes y encuentros multistakeholders.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Los indicadores que miden la implementación de los principios en la actualidad son los siguientes: 1)

Encuestas de satisfacción a clientes. 2) Evaluaciones internas a los profesionales de la compañía.

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.

En LLORENTE & CUENCA se ha instaurado el Comité de Evaluación Social que vele por una correcta selección de colaboraciones pro-bono y una óptima puesta en valor de las acciones sociales de la compañía. Los miembros del Comité de Evaluación Social son los siguientes: José Antonio Llorente, Socio Fundador y Presidente Alejandro Romero, Socio y CEO América Latina Luisa García, Socia y CEO Región Andina María Cura, Socia y Directora General Barcelona La Misión y Funcionamiento del Comité de Evaluación Social son: Evaluar las candidaturas procedentes de las distintas oficinas de LLORENTE & CUENCA. El Comité se reúne una vez al año para determinar las colaboraciones pro-bono anuales y tiene la potestad para convocar reuniones adicionales en el caso de ser necesario analizar nuevas propuestas. La recepción de las propuestas se centraliza en Barcelona donde se lidera la práctica global de RSC y Fundaciones Corporativas y desde donde se emite un informe técnico que permite tomar una decisión fundamentada al Comité de Evaluación Social.

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.)

LLORENTE & CUENCA, firma regida bajo los Principios Éticos de actuación y suscrita al Global Compact de Naciones Unidas, ha seguido avanzando a lo largo de 2015 en su compromiso con la generación de valor social y medioambiental con sus distintos interlocutores en aquellas comunidades donde opera. Fruto de esta forma de entender la sostenibilidad corporativa son los partenariados con entidades que protegen los derechos humanos, los colectivos con riesgo de exclusión y las iniciativas responsables con el medio ambiente. LLORENTE & CUENCA ha prestado un año más su know how de forma altruista a proyectos líderes en acción social en los distintos mercados donde la compañía cuenta con operaciones. LLORENTE & CUENCA socio del Global Compact de Naciones Unidas, ha seguido colaborando con entidades sin ánimo de lucro dentro de su política de sostenibilidad corporativa y su compromiso con la generación de valor social y ambiental a través de la

gestión de la reputación y la comunicación. Los proyectos en los que la compañía ha trabajado a lo largo del 2015 han sido: Pacto Mundial (España); Fundación Éxit (España); México Unido Contra la Delincuencia (México); La Red de Progreso Social (Colombia); Instituto Cervantes na valorizaçãõ da cultura hispánica (Brasil) Asociación Casa Ronald McDonald (Perú); EnseñaPerú (Perú); COCEP (Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú).

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.llorenteycuenca.com](http://www.llorenteycuenca.com)

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)





# 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**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

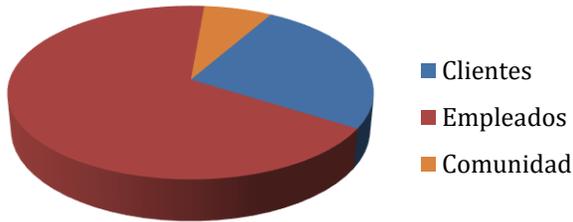
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 22  
Empleados: 58  
Comunidad: 6

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



313



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Satisfacción del cliente

La satisfacción y adaptación de nuestros servicios a las necesidades del cliente es sin lugar a dudas uno de los retos con los que la compañía evoca sus principales esfuerzos día a día. Existe el Plan Calidad 100% Cliente donde periódicamente se revisan los procesos con cada uno de nuestros clientes, así como su satisfacción con los servicios prestados.

---

### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

Existe en la compañía un Plan de calidad 100% cliente donde se establecen los parámetros de calidad ofrecidos por nuestros servicios.

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

En el Código Ético de la compañía se hace mención explícita sobre la formación de los profesionales de la compañía.

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

Existe una política de RSE en la compañía.

### Acción Social - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Dentro del plan de Acción de Proyectos pro bono se llevan a cabo de forma profesional al mismo nivel que si fueran clientes acciones de consultoría a proyectos sociales.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias de LLORENTE & CUENCA no existe como tal, pero si hay distintos canales de conversación abiertos a todos los implicados.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un canal formalizado de gestión de incidencias.

---

## Relación duradera con los clientes

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

Existe una política de RSE en la compañía.

### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

Existe en la compañía un Plan de calidad 100% cliente donde se establecen los parámetros de calidad ofrecidos por nuestros servicios.

### Acción Social - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Dentro del plan de Acción de Proyectos pro bono se llevan a cabo de forma profesional al mismo nivel que si fueran clientes acciones de consultoría a proyectos sociales.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias de LLORENTE & CUENCA no existe como tal, pero si hay distintos canales de conversación abiertos a todos los implicados.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un canal formalizado de gestión de incidencias.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

La compañía maneja una amplia base de datos tanto en las operaciones en España como en América Latina. En dichas bases de datos existe información tanto de clientes como de empresas, personas, entidades y órganos de decisión de cada país. Dichos contactos reciben según su interés tanto materiales realizados por la compañía desde el departamento de D+I como invitaciones a coloquios y encuentros de debate.

---

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias de LLORENTE & CUENCA no existe como tal, pero si hay distintos canales de conversación abiertos a todos los implicados.

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La excelencia en los servicios se mide en toda la organización gracias a una clasificación detallada de categorías profesionales y tareas asociadas, así como una evaluación de la actividad.

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas

Existe una política de RSE en la compañía.

### Acción Social - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Dentro del plan de Acción de Proyectos probono se llevan a cabo de forma profesional al mismo nivel que si fueran clientes acciones de consultoría a proyectos sociales.

#### Objetivos

Seguir avanzando en esta línea.

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existen distintas reuniones en la compañía con el objetivo de informar a los profesionales de aquellos asuntos de su interés según su categoría profesional: Comité de Dirección, Comité de NN, reuniones de Séniors, Reuniones de toda la compañía, etc.

#### Objetivos

Seguir llevando a cabo estas prácticas.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe información detallada de la implementación de sistemas para asegurar un óptimo servicio al cliente.

#### Objetivos

Seguir avanzando en este sentido.

### Formación - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un Plan anual de formación profesional

### Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Evaluación anual según categoría profesional.

#### Comentarios

La compañía tiene un sistema de evaluación anual adaptado a las distintas categorías profesionales donde se mide la proyección profesional de cada miembro de la compañía.

#### Objetivos

Seguir desarrollando evaluaciones internas de los profesionales.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias de LLORENTE & CUENCA no existe como tal, pero si hay distintos canales de conversación abiertos a todos los implicados.

#### Comentarios

No existe en la actualidad un buzón de sugerencias implantado formalmente, pero existen canales de

comunicación internos donde poner de manifiesto sugerencias (e-mail, tablón, blog interno, sesiones de evaluación, etc.)

**Objetivos**

Formalizar el canal de buzón de sugerencias a través del departamento de RRHH.

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

**Comentarios**

En la actualidad se están realizando encuestas de satisfacción a clientes en el marco del "Plan Calidad

100% Cliente".

**Objetivos**

Seguir trabajando en conocer las necesidades, realidad y satisfacción de los clientes con el servicio realizado.

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**

Existe un canal formalizado de gestión de incidencias.

**Objetivos**

Seguir desarrollando dicho canal.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Los programas de formación anuales están compuestos tanto por sesiones de formadores internos en la plantilla de la compañía donde se comparten experiencias, casos de éxito, retos, etc. como sesiones de formación subcontratadas a expertos en distintas materias. Se han impartido una media de 6,5h de formación por trabajador a un total del 100% de la plantilla.

---

### Política de RRHH - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La política de RRHH de la compañía fomenta la formación entre los profesionales de la empresa.

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe una política de RSE en la compañía.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

En el Código Ético de la compañía se hace mención explícita sobre la formación de los profesionales de la compañía.

### Objetivos

Seguir aplicando el Código Ético

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe en la compañía un Plan de calidad 100% cliente donde se establecen los parámetros de calidad ofrecidos por nuestros servicios.

### Objetivos

Seguir aplicando el Plan calidad 100% Cliente

### Plan RSE - Política

#### Indicadores Relacionados

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La compañía tiene canales internos y externos de comunicación entre los que destacan el blog interno y los activos online tanto corporativos como de las distintas áreas de especialización.

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Al tratarnos de una consultoría de comunicación se trabaja muy a fondo en la comunicación tanto interna como externa de la compañía.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un Plan anual de formación profesional

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe un kit de bienvenida para los nuevos empleados.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existe información detallada de la implementación de sistemas para asegurar un óptimo servicio al cliente.

### Intranet - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

### Plan de Carreras - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

### Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Existen distintas reuniones en la compañía con el objetivo de informar a los profesionales de aquellos asuntos de su interés según su categoría profesional: Comité de Dirección, Comité de NN, reuniones de Séniors, Reuniones de toda la compañía, etc.

**Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

**Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Evaluación anual según categoría profesional.

**Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
La compañía elabora el Informe de Sostenibilidad anual donde aparecen datos de conciliación y no discriminación por género.

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

---

## **Buen ambiente laboral**

Las oficinas de la compañía están diseñadas para que se desarrolle un clima de trabajo óptimo con espacios preparados para el ocio y el descanso. Tanto las distintas áreas como oficinas organizan anualmente encuentros de team building con sus empleados.

---

**Código Ético / Conducta - Política**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

En el Código Ético de la compañía se hace mención explícita sobre la formación de los profesionales de la compañía.

**Política de RRHH - Política**  
**Indicadores Relacionados**  
**Observaciones Genéricas**

La política de RRHH de la compañía fomenta la formación entre los profesionales de la empresa.

**Política de Comunicación Interna - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Evaluación anual según categoría profesional.

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

---

**Política de Reciclaje - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Política de Reducción de Consumo - Política**  
**Indicadores Relacionados**

**Formación - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**

**Intranet - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**

**Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
La compañía tiene canales internos y externos de comunicación entre los que destacan el blog interno y los activos online tanto corporativos como de las distintas áreas de especialización.

**Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

**Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

---

## **Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales**

La compañía hace una clara apuesta por el talento y realiza unos procesos de selección transparentes donde se implica tanto del departamento de RRHH como los cargos con mayor responsabilidad hasta llegar a los socios teniendo en cuenta la relevancia del puesto.

---

**Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Evaluación anual según categoría profesional.

**Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

---

## **Igualdad de género**

La compañía ofrece las mismas oportunidades de progreso y promoción sin discriminación pro motivo de género.

---

**Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas**

En el Código Ético de la compañía se hace mención explícita sobre la formación de los profesionales de la compañía.

**Políticas Internas de Gestión - Política Indicadores Relacionados**

**Política RSE - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas**  
Existe una política de RSE en la compañía.

**Contrato de Trabajo - Política Indicadores Relacionados**

**Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados Observaciones Genéricas**  
La política de RRHH de la compañía fomenta la formación entre los profesionales de la empresa.

**Formación - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Existe un Plan anual de formación profesional

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
La compañía tiene canales internos y externos de comunicación entre los que destacan el blog interno y los activos online tanto corporativos como de las distintas áreas de especialización.

**Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Plan de carrera igual para hombres y mujeres

**Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

**Observaciones Genéricas**  
Al tratarnos de una consultoría de comunicación se trabaja muy a fondo en la comunicación tanto interna como externa de la compañía.

**Plan de Carreras - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

**Difusión de la Política - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe información detallada de la implementación de sistemas para asegurar un óptimo servicio al cliente.

### **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La compañía elabora el Informe de Sostenibilidad anual donde aparecen datos de conciliación y no discriminación por género.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

---

## **Conciliación familiar y laboral**

La compañía cuenta con un programa de flexibilidad horaria.

---

### **Formación - Acción / Proyecto** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existe un Plan anual de formación profesional

### **Comentarios**

la formación esta impartida por profesionales internos de LLORENTE & CUENCA donde se exponen Casos de éxito, Nuevas herramientas, Nuevas Área de especialización, etc. y formación realizada por empresas externas según necesidades de los empleados. A su vez dichas formaciones están orientadas teniendo en cuenta las distintas categorías profesionales y las necesidades en cada caso.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La compañía tiene canales internos y externos de comunicación entre los que destacan el blog interno y los activos online tanto corporativos como de las distintas áreas de especialización.

### **Comentarios**

Los canales de comunicación actúan como perfectos canales de transmisión de conocimiento e información y a su vez son muchos de ellos herramientas para establecer diálogo con los principales grupos de interés.

### **Objetivos**

Seguir innovando en esta área.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Existen políticas en RRHH de flexibilización de horario según casos profesionales y en épocas de vacaciones.

### **Comentarios**

Mayor capacidad de conciliación.

### **Objetivos**

Seguir formalizando dichas prácticas.

### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Plan de carrera igual para hombres y mujeres

### **Comentarios**

En LLORENTE & CUENCA existe un Plan de Carrera donde todos aquellos profesionales que muestren un óptimo desarrollo profesional y se adecuación al puesto pueden llegar a formar parte del equipo directivo y finalmente ser socios de la compañía.

### **Objetivos**

Seguir adelante con este sistema.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto** **Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Al tratarnos de una consultoría de comunicación se trabaja muy a fondo en la comunicación tanto interna como externa de la compañía.

### **Comentarios**

En los distintos departamentos, con los lideres de las prácticas, Directores de cada operación o socios existen canales fluidos de comunicación para abordar dichos asuntos.

### **Objetivos**

Seguir adelante con dichas prácticas.

## **Información sobre beneficios sociales y profesionales - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Informes de RRHH

### **Comentarios**

Informes detallados donde se expone aquello esperado según la categoría profesional de cada empleado y sus derechos.

### **Objetivos**

Seguir avanzando en dicha política de transparencia.

## **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Evaluación anual según categoría profesional.

### **Comentarios**

En cada evaluación de los profesionales de LLORENTE & CUENCA por su superior directo se establecen conversaciones donde se valoran aspectos como la conciliación familiar y laboral.

### **Objetivos**

Seguir adelante con esta práctica.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

El Buzón de Sugerencias de LLORENTE & CUENCA no existe como tal, pero si hay distintos canales de conversación abiertos a todos los implicados.

## **Comentarios**

Las sugerencias para la conciliación familiar y laboral son recogidas y valoradas por el Comité de Dirección. Éste adapta necesidades y realidades en cada caso y/o planifica acciones globales para la compañía.

### **Objetivos**

Formalizar el Buzón de Sugerencias.

## **Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

La compañía elabora el Informe de Sostenibilidad anual donde aparecen datos de conciliación y no discriminación por género.

### **Comentarios**

Detalle de los datos de conciliación e igualdad de género.

### **Objetivos**

Seguir avanzando en esta práctica.

## **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados**

### **Observaciones Genéricas**

Se han impartido un total de 6,5h de formación por empleado al 100% de la plantilla. Los índices de asistencia son del 80% de los cargos junior y 50% de los cargos sénior.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Llevamos a cabo un plan de realización de proyectos pro-bono en materia de asesoramiento en consultoría de comunicación tanto en España como en América Latina.

---

### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

**Establecer una relación estratégica con una ENL a largo plazo que favorezca su generación de empleo o ingresos - Acción / Proyecto**  
**Indicadores Relacionados**

#### Observaciones Genéricas

Un año más, LLORENTE & CUENCA ha actuado como canal de transmisión de situaciones de desigualdad entre sus principales stakeholders: medios, periodistas, clientes y sociedad en general. A su vez, la compañía ha prestado de forma altruista sus servicios para, a través de su experiencia y conocimiento, colaborar en la mejora del funcionamiento y consecución de objetivos de diversas entidades.

#### Comentarios

Los principales beneficiarios de la actividad ProBono en 2012 fueron: • En Argentina: el Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE). • En Ecuador: la Cumbre Mundial de la Responsabilidad Social Empresarial. • En España: SOSRichi.org, la Red Española del Pacto Mundial, y el Banco de los Alimentos. • En Panamá: el Biomuseo. • En Perú: la Asociación Casa Ronald McDonald, Foro Visiones 2012, Perú 2021, la OWIT y la IPAE.

#### Objetivos

Seguir avanzando en este sentido.

### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

La compañía elabora el Informe de Sostenibilidad anual donde aparecen datos de conciliación y no discriminación por género.

---

## Invertir en las generaciones del futuro

Programas de formación de jóvenes estudiantes (Top Talent), así como gestión de prácticas en la compañía.

---

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Dentro del plan de Acción de Proyectos probono se llevan a cabo de forma profesional al mismo nivel que si fueran clientes acciones de consultoría a proyectos sociales.

### Formar a los jóvenes en los valores de la sostenibilidad empresarial - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

#### Observaciones Genéricas

Dentro del Programa Talento de la compañía.

### Educación mejor y más accesible - Acción / Proyecto



Network Spain  
**WE SUPPORT**