

# Villafañe & Asociados Consultores

A hand in a dark suit and tie is pointing at a digital network of social media icons. The icons, each labeled 'Social network', are connected by lines, forming a web-like structure. A semi-transparent blue rectangle is overlaid on the center of the image, containing the text 'INFORME DE PROGRESO 2015'.

INFORME DE PROGRESO  
2015

Villafañe & Asociados Consultores  
C/ Capitan Haya 38-5ª planta  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Medioambiente





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

17 de febrero de 2016

Estimados señores,

Es para mí una enorme satisfacción renovar nuestra adhesión al Pacto Mundial y presentar un año más nuestro informe de progreso, con el que hemos querido recoger nuestros avances y determinar nuestros desafíos a la hora de cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial. Un año más realizar este reporte ha supuesto para nosotros un intenso ejercicio de revisión, pero también de reflexión, siendo la ocasión para valorar todo aquello en lo que hemos progresado así como para establecer nuestros objetivos a corto y largo plazo.

A lo largo de este informe queremos presentar, de manera integrada y transparente, las políticas, herramientas e iniciativas con las que durante el último ejercicio hemos abordado los restos en materia de Derechos Humanos, normativa laboral, medioambiente y anticorrupción que se nos presentaban. La mejora de estos ámbitos forma parte de nuestra visión, misión y valores y cabe decir que, cada año que pasa, su abordaje se encuentra más integrado en nuestra gestión y cultura corporativa.

En Villafañe & Asociados Consultores, como firma especializada en la gestión de los activos intangibles de las empresas, realizamos diariamente un importante esfuerzo para contribuir al desarrollo y puesta en valor la reputación, el liderazgo, el compromiso interno y la responsabilidad corporativa de las compañías.

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 entorno a tres pilares: fijar conceptos; ampliar conocimientos sobre tendencias en gestión de intangibles, economía y aplicación a la práctica de la consultoría y mejorar competencias y habilidades profesionales y personales de nuestros empleados.

Esperamos que leer este Informe sea de vuestro interés. Para nosotros el reflejo del trabajo diario que hemos realizado a lo largo del año anterior. Y como no podía ser de otra manera a lo largo del próximo año queremos seguir avanzando en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial con el objetivo de seguir enriqueciendo y aportando valor a nuestra relación con los grupos de interés.

Atentamente,



Marisol García Portero

Directora de Desarrollo Corporativo de Villafañe & Asociados Consultores



## PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Villafañe & Asociados Consultores

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Capitan Haya 38-5ª planta

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Marisol García Portero, Directora de Desarrollo Corporativo

Persona de contacto

Miren Díaz

Número de empleados directos

12

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría y Auditoría

Ventas / Ingresos

1.038.176,58 euros

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

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

Clientes, Empleados, Proveedores y Medioambiente, 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 (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

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

¿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 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 electrónica y boletín informativo interno. De forma externa, se hace a través de la página web del Pacto Mundial, de nuestra página web y de las redes sociales.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Redes sociales: Twitter: @VillafaneyAsoc LinkedIn: Villafañe & Asociados Consultores SlideShare: VillafaneAsociados

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

Si

¿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, 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 a ellas con la máxima eficacia y rapidez, como parte de nuestro compromiso por la calidad de nuestros servicios la estrategia empresarial de la firma. • Con el entorno académico (sociedad): 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, como la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Navarra, la Universidad Carlos III, la UNED, EAE, Jaime I de Castellón, para la formación de jóvenes a través del programa de prácticas y para la asistencia de a las cuales los directores de consultoría asisten impartiendo clases y como ponentes en cursos y eventos. • Con 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, 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.

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 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.

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 Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.villafane.com](http://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



6

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

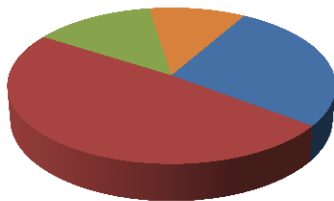
## ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- ambiente

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 10  
Empleados: 18  
Proveedores: 5  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Medio ambiente: 4

## CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



265





GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## 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 / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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 - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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. De esa forma garantizamos su conocimiento y aplicación.

#### Objetivos

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

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Realizamos auditorias 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. Así mismo, la calidad de la información de nuestro sitio web cuenta con la certificación ISO/TC 290 Online reputation, verificado por AENOR, que asegura la calidad de nuestras prácticas y contenidos digitales.

---

## 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 en los servicios es esencial pero también lo es en cada uno de los procesos que los siguen y preceden.

---

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Tanto los clientes como los empleados conocen la Carta de Derechos del Cliente como 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 - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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 prolongar el mismo durante otra anualidad o solicitado nuevos servicios.

#### Objetivos

### Customer Relationship Management (CRM) - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

En 2015 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 como objetivo extender y normalizar su uso entre los empleados.

### Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Realizamos seguimiento del número de clientes que continúan trabajando con nosotros. En 2015, 45% de nuestros clientes fueron nuevos y 55% procedían del año anterior.

#### Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

---

## 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.

---

### Carta de Derechos del Cliente - Política

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

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 resolutiveidad. Entre otros, los clientes tienen derecho a interrumpir unilateralmente el contrato suscrito, renunciando Villafañe & Asociados 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.

#### Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

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 a los honorarios de implementación, cuando las necesidades no queden satisfechas. De esta manera se hace efectivo nuestro compromiso con la satisfacción del cliente.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Diseño de nuevas herramientas de consultoría - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

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.

### **Comentarios**

Gradualmente revisamos nuestras metodologías para mejorar su adaptación a las necesidades de los clientes y las nuevas oportunidades de mercado. Entre éstos: • Se ha reformulado la metodología de identificación de riesgo reputacional, que permitirá a las empresas incorporar la reputación entre sus riesgos y por tanto, tenerla en consideración a la hora de tomar decisiones estratégicas; • Se ha 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, y se han incorporado las mejoras necesarias a partir del *feedback* recibido, incrementando su exactitud y extrapolación a otras compañías; • Hemos actualizado las metodologías del Plan de Relación con Stakeholders y del IRBG (Índice de Reputación de Buen Gobierno).

GRUPO DE INTERÉS



EMPLEADOS



---

## Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

En Villafañe & Asociados 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 - Política Indicadores Relacionados

#### Comentarios

En Villafañe & Asociados 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 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 - Política

#### Comentarios

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

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

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 también 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.

---

## Igualdad de género

En Villafañe & Asociados 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.

---

### Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

% de mujeres en la plantilla: 66%. % de hombres en la



plantilla: 34% Directivos frente a empleados: 16%.

Directivos mujeres: 50% Directivos hombres: 50%.

### Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

---

## 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 - Política

#### Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Contamos con una fuerte 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 entre los miembros de la firma, así como eventos que se celebran de manera espontánea, donde se fomentan tanto buenos hábitos profesionales como personales, así 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.

#### Comentarios

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 - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

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 2015, todos los 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 2015 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.

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

En 2015 continuamos impulsando nuestras 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. Asimismo, con periodicidad trimestral 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. 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 además de recoger sus propuestas de mejora. Así mismo, nos proponemos 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 ser proactivos en los compromisos de los firmantes del Pacto.

### **Plan de Prevención de Riesgos Laborales - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

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 en conjunto con la sociedad de prevención FREMAP y siguiendo el modelo propuesto por el INSHT.

#### **Comentarios**

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, se da 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.

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

#### **Observaciones Genéricas**

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.

#### **Comentarios**

A nivel de Integración de la prevención, en 2015 se volvió a analizar 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.

### **Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Como parte del sistema de prevención de riesgos laborales, en 2015 los empleados rellenaron un cuestionario sobre condiciones de riesgo para la seguridad y la salud. En la encuesta participaron 80% de los empleados y ha permitido conocer su opinión en materia de: - Clima laboral: el 90% 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%). Así mismo, 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 50% - Boletín interno. Ratio de participación: Apertura 91,7% / Lectura 35%

---

## 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.) - Acción / Proyecto**

### Observaciones Genéricas

Desde Villafañe y Asociados 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.

### Comentarios

Entre este conjunto de medidas, está implantado el horario flexible tanto de entrada como 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.

### 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.

---

**Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento**

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

Al cierre del ejercicio 2014 la plantilla estaba compuesta por: 66% de mujeres y 34% de hombres. 16% de empleados con nacionalidad extranjera. 16% mayores de 45 años. 84% 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.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## 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 - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En 2015 implementamos un nuevo Plan de Formación interna para nuestros empleados entorno a tres pilares:

- 1: Fijar conceptos: sesiones relacionadas con Metodologías y productos de la firma y formación sobre nuevas técnicas de investigación: Cualitativa y Cuantitativa.
- 2: Ampliar conocimientos sobre tendencias en gestión de intangibles, economía y aplicación a la práctica de la consultoría.
- 3: Mejorar competencias y habilidades profesionales y personales. Para ello, las sesiones de formación se dividieron en: sesiones internas impartidas por los consultores de la firma, master clases, acceso a nuevas fuentes de formación como KnowSquare y cursos online y webinars.

#### Objetivos

En el próximo año, queremos avanzar con la elaboración de un Plan de Formación que permita: seguir mejorando los conocimientos del Equipo V&A sobre la firma, sobre intangibles y sobre otras materias relacionadas (ámbito del intelecto) y desarrollar las capacidades profesionales del Equipo V&A (ámbito de la ejecución).

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

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. Por ello a final del año 2015 se realizó 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 el (100 %), que en su conjunto calificaron su satisfacción con la formación en 4 sobre 5 con la formación. Los aspectos mejor valorados fueron la utilidad que proporciona para el desempeño del trabajo, así como la calidad y el conocimiento de los ponentes que ofrecieron las sesiones masterclass.

### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Durante el año 2015: todos los empleados disfrutaron de los cursos de formación interna.

#### Objetivos

Mantener el porcentaje de empleados que tiene acceso a cursos de formación, y, en la medida de lo posible impartir nuevos cursos que se adapten a las necesidades profesionales de nuestros empleados.



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 con todos nuestros públicos con los que nos relacionamos nos ayuda a crear relaciones claras y duraderas no solo con nuestros stakeholders sino con cualquier tercero interesado directa o indirectamente con nuestra actividad.

---

### Código Ético / Conducta -

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

En Villafañe & Asociados tenemos un firme compromiso por 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.

---

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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.

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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.

### Evaluación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

Cada vez que buscamos un nuevo proveedor solicitamos dos 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 nuestro 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).

#### **Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales (G4-EN32) -**

##### **Comentarios**

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

# 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.

---

### Reciclaje - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

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.

#### Comentarios

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 que no se imprima y, en caso de tener que imprimir, que sea 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. 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.

### Sensibilización - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

En Villafañe & Asociados 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.

#### Comentarios

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 se ha implementado en 2015 y que presta especial atención a la sensibilización en materia de medio ambiente. En este sentido, 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. Así mismo, 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.

## Medición del consumo - Herramienta de seguimiento

### Comentarios

Debido a que nuestra actividad no tiene un alto impacto en el medio ambiente no disponemos de un mecanismo de evaluación concretos en este ámbito. El control de nuestros consumos lo llevamos a cabo en base a las facturas y pedidos. En 2015, disminuimos el consumo de recursos de papel y en total en el último año hicimos un gasto de 2 KG anuales (3 folios/empleados/día)

### Objetivos

En 2017 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.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## 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 - Acción / Proyecto**

### Comentarios

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.

