



## INFORME DE PROGRESO 2017

# Índice

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Sobre nuestra empresa

03 Punto de partida

04 Análisis

- Derechos Humanos
- Normas laborales
- Medioambiente
- Anticorrupción

05 Tabla resumen

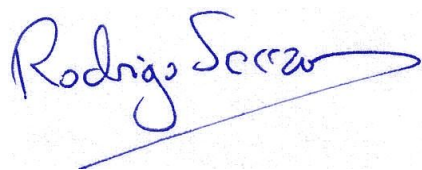
## 01 CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 10 de agosto de 2017

Me complace comunicarle que ADLPerformance España renueva el apoyo a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. ADLPerformance España comunicará claramente este compromiso a las partes interesadas y al público en general.

El presente documento es una descripción de las medidas prácticas que la empresa planea llevar a cabo para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción) y posterior medición de los resultados.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Rodrigo Serrano". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending from the end of the name.

Sr. Rodrigo Serrano  
Director General

## 02 SOBRE NUESTRA EMPRESA

### **Razón Social**

ADL Partner Hispania, S.L.U. (“ADLPerformance España”)  
C/ Rufino González, 23, 3ª Planta BIS  
28037 Madrid  
España

**Dirección Web:** [www.adlperformance.es](http://www.adlperformance.es)

**Director General de España y Portugal:** José Rodrigo Serrano Mateos

**Persona de contacto:** Tamara Sáez

**Empleados:** 55

**Sector de actividad:** Servicios Profesionales

**Nuestros productos y servicios:** ADLPerformance es una empresa especializada en la comercialización de servicios de marketing relacional y de fidelización.

ADLPerformance tiene como misión ser “el proveedor de servicios de marketing relacional que ofrece soluciones en cualquier punto del ciclo de vida de los clientes.”

Con más de 40 años de experiencia en el mercado francés y más de 10 en el español, ADLPerformance aterriza en Portugal por el año 2014 respaldada por este expertise internacional en la ingeniería de marketing.

ADLPerformance es una Sociedad Limitada Unipersonal, participada al 100% por la matriz francesa, cotizada en la bolsa Euronext de París. La sociedad propietaria tiene su sede en Montreuil, Francia. La estructura organizativa en España está centrada en el servicio al partner para gestionar de forma eficiente las campañas de marketing.

En ADLPerformance contamos con una visión multinacional del mercado que nos ayuda a desarrollar las más innovadoras herramientas digitales. De esta manera logramos ser proactivos en la respuesta a los retos para nuestros clientes.

**Ventas:** 12 451 584 EUR (2016)

**Grupos de Interés:** Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Clientes, Proveedores

La elección de nuestros grupos de interés está basada en el impacto que generamos con nuestra actividad en las personas y en el entorno que nos desarrollamos.

Como hemos indicado estos grupos abarcan, desde un nivel más próximo: clientes, empleados hasta los “stakeholders” externos de gran impacto en la estrategia de la compañía como son los proveedores, comunidad y medioambiente.

El contenido se ha establecido de acorde a los criterios de sostenibilidad, misión, visión y valores del Gobierno Corporativo de ADLPerformance. A partir de aquí se han identificado los puntos más relevantes para la compañía y sus grupos de interés. En los siguientes informes ADLPerformance revisará y analizará el contenido de acuerdo a nuevos impactos y gestiones, así como resultado del diálogo con cada grupo de interés.

El informe de Progreso de ADLPerformance se envía a los empleados, clientes y proveedores. Además se publicará en la web.

En ADLPerformance, entendemos la sostenibilidad como la capacidad de generar valor para nuestros grupos de interés. Esta es la razón por la que queremos comenzar a implementar políticas que favorezcan una actividad sostenible y cooperante con los diferentes stakeholders.

## 03 PUNTO DE PARTIDA

En ADLPerformance hemos propuesto los siguientes puntos para desarrollar este primer Informe de Progreso:

1. Identificar los grupos de interés más relevantes de la entidad
2. Proponer los desafíos para los grupos de interés seleccionados
3. Materializar las soluciones con el desarrollo de:
  - Políticas: documentos formales que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.
  - Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a llevar a cabo las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones están diseñadas en base al grupo de interés al que están enfocadas.
  - Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Así podremos controlar el cumplimiento de las políticas y ayudar a detectar desvíos en el sistema de gestión para su posterior mejora o corrección.

## 03 ANÁLISIS

### DERECHOS HUMANOS

**PRINCIPIO 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

**PRINCIPIO 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos

A partir de los principios referentes al área de Derechos Humanos, en ADLPerformance nos comprometemos a asumir los siguientes desafíos:

- A. Implementación de políticas de prevención de riesgos laborales
- B. Crear un índice de satisfacción del cliente
- C. Fomentar el conocimiento de RSE entre los proveedores

#### **A) Implementación de políticas de prevención de riesgos laborales**

- **Grupo de interés:**
  - Empleados
- **Políticas a implementar:**
  - La seguridad y la salud ocupacional son aspectos claves en la gestión del equipo humano. ADLPerformance impulsa la adopción de políticas de prevención de riesgos laborales, un factor clave para la organización.
- **Acciones/proyectos:**
  - **Curso de prevención de riesgos laborales.** ADLPerformance vela porque todo empleado que forma parte de la compañía reciba la información necesaria para su actividad en materia de prevención de riesgos laborales.
  - **Reconocimiento médico.** Todos los años, ADLPerformance ofrece a sus empleados la posibilidad de realizar un reconocimiento médico. Y un alto porcentaje de los empleados muestra interés por realizarlo.
  - **Ergonomía del puesto de trabajo.** ADLPerformance adapta el puesto de trabajo y las condiciones del mismo para garantizar la seguridad y la salud de los empleados.
  - **Deporte en ADL.** ADLPerformance fomenta la actividad física de sus empleados subvencionando el 50% de la cuota mensual del gimnasio.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - **Curso de prevención de riesgos laborales.** ADLPerformance velará porque todos los empleados hayan aprobado el curso a través de la emisión de los títulos certificados de tal formación.

- **Reconocimiento médico.** Seguir comunicando la posibilidad y voluntariedad del examen médico y medir el interés de los empleados a través del número de reconocimientos realizados anualmente.
- **Ergonomía del puesto de trabajo.** ADLPerformance asigna a un empleado la responsabilidad de la gestión y control del material (sillas con reposacabezas, mesas adaptadas, reposapiés, ...) y consiguiente mantenimiento de los diversos puestos de trabajo.
- **Deporte en ADL.** Actualmente cerca del 30% de los empleados está disfrutando de la fórmula del gimnasio subvencionado.

## **B) Crear un índice de satisfacción del cliente**

- **Grupo de interés:**
  - Clientes
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance debe trabajar para asegurar la máxima seguridad de sus servicios y la satisfacción de sus clientes.
- **Acciones/proyectos:**
  - **Índice Q.** ADLPerformance programa, para el próximo año, el desarrollo y envío de un cuestionario a los clientes para conocer su nivel de satisfacción respecto a la calidad de los servicios ofrecidos.
  - **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD).** ADLPerformance trabaja intensamente para velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y por el mantenimiento y custodia de las BBDD propias y de sus clientes.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - **Índice Q.** La puesta en marcha de una encuesta Net Promoter Score (NPS), facilitará la obtención de un índice relativo a la satisfacción del cliente que se convertirá, año tras año, en la referencia a mejorar.
  - **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD).** ADLPerformance programa para el próximo año una auditoría interna para identificar fortalezas y debilidades en la gestión de este punto. Lo que permitirá incorporar soluciones en las áreas a mejorar.

## **C) Fomentar el conocimiento de RSE entre nuestros proveedores**

- **Grupo de interés:**
  - Proveedores
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance debe trabajar para la implicación de los proveedores en la responsabilidad social de la organización.



- **Acciones/proyectos:**
  - **Desarrollo de campaña de información en materia de RSE** y las ventajas de adherencia al Pacto Mundial.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - Medir el número de proveedores que se adhieren al Pacto Mundial de Naciones Unidas tras las campaña informativa.

## NORMAS LABORALES

**PRINCIPIO 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

**PRINCIPIO 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**PRINCIPIO 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

**PRINCIPIO 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

A partir de los principios referentes al área de Normas Laborales, en ADLPerformance nos comprometemos a asumir los siguientes desafíos:

- A. Medición del clima laboral
- B. Políticas de conciliación familiar y laboral
- C. Desarrollo de evaluaciones del desempeño
- D. Políticas de igualdad de género

### **A) Medición del clima laboral**

- **Grupo de interés:**
  - Empleados
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance entiende la comunicación con los empleados, como un elemento clave para establecer un buen clima laboral.
- **Acciones/proyectos:**
  - **Buzón de sugerencias.** ADLPerformance abre este canal de comunicación para fomentar el diálogo entre la dirección general y todos los empleados. A través de él, manifiestan sus consultas o quejas y estas se gestionan y se resuelven por parte de la dirección.

- **Reunión de situación (periodicidad mensual).** Una vez al mes, la dirección general celebra una reunión a la que convoca a todos los empleados para compartir resultados y proyectos.
- **Encuesta sobre el clima laboral (anual).** Para medir la satisfacción de los empleados, detectar su opinión acerca del funcionamiento de la compañía y obtener su feedback para desarrollar iniciativas que contribuyan a que la empresa mejore cada día más.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - **Buzón de sugerencias.** A través del registro de las peticiones, se medirá el índice de participación y el grado de resolución de las mismas.
  - **Reunión de situación (periodicidad mensual).** Se mide el índice de participación y el grado de eficacia en la encuesta de clima laboral
  - **Encuesta sobre el clima laboral (anual).** Se mide el índice de participación y engagement por parte de los empleados. Lo que va a facilitar la implementación de mejoras en diferentes procesos.

## **B) Políticas de conciliación familiar y laboral**

- **Grupo de interés:**
  - Empleados
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance busca soluciones que facilitan la conciliación laboral y familiar para lograr el mayor bienestar de los empleados.
- **Acciones/proyectos:**
  - **Conciliación y flexibilidad.** En ADLPerformance se establece un horario flexible para la entrada, salida y comida. Con el objetivo de facilitar el trabajo de las personas que forman parte de la organización. Se favorece la movilidad de los empleados promoviendo la adquisición de equipos portátiles en lugar de sobremesa: el teletrabajo.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - **Encuesta sobre el clima laboral (anual).** Permitirá medir el porcentaje de empleados que se favorecen de esta política y cómo la valoran.

## **C) Desarrollo de evaluaciones del desempeño**

- **Grupo de interés:**
  - Empleados
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance diseña e implementa evaluaciones para medir el rendimiento general y medir el progreso en objetivos específicos.

- **Acciones/proyectos:**
  - **Evaluación 360°.** Una vez establecidos los objetivos personales y corporativos, la evaluación facilitará la identificación de las necesidades de desarrollo y acciones formativas necesarias para el correcto desempeño del puesto, mejora de las competencias y aprovechamiento de las capacidades. Dicha evaluación permite aumentar las fortalezas de cada empleado.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - **Evaluación 360°.** La puesta en marcha de esta metodología, facilitará la obtención de información relevante para la mejora de las competencias de cada empleado.

#### **D) Política de igualdad de género**

- **Grupo de interés:**
  - Empleados
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance cuenta con un alto índice de empleabilidad de mujeres, que supone un 50% de la plantilla. A lo largo de los últimos años, su representación en puestos directivos ha alcanzado el 33%.
- **Acciones/proyectos:**
  - **Conciliación laboral y familiar.** Políticas orientadas a mejorar la conciliación laboral y familiar, así como facilitar la maternidad.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - **Encuesta sobre el clima laboral (anual).** Permitirá medir el porcentaje de empleadas que se favorecen de estas políticas y cómo las valoran.

## **MEDIOAMBIENTE**

**PRINCIPIO 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

**PRINCIPIO 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**PRINCIPIO 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente

A partir de los principios referentes al área de Medioambiente, en ADLPerformance nos comprometemos a asumir los siguientes desafíos:

- A. Reducir el impacto ambiental de la entidad

#### **A) Reducir el impacto ambiental de la entidad**

- **Grupo de interés:**
  - Medioambiente
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance debe trabajar para asegurar la correcta gestión ambiental de las actividades que desarrolla.
- **Acciones/proyectos:**
  - **Uso eficiente de los recursos.** ADLPerformance se compromete a concienciar a los empleados para el uso eficiente de los recursos.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - **Campañas reducción consumo de vasos de plástico.** El objetivo es reducir el uso de vasos de plástico y para ello se ha puesto en marcha una acción donde se invita a que el empleado identifique el vaso con su nombre y pueda usarlo varias veces al día. Se medirá la reducción del número de vasos usados.
  - **Política de reciclaje de envases y papel.** Identificar cuántos kilos de papel y envases se reciclan en un periodo determinado e implementar medidas para un uso óptimo.

## ANTICORRUPCIÓN

**PRINCIPIO 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

A partir de los principios referentes al área de Anticorrupción, en ADLPerformance nos comprometemos a asumir el siguiente desafío:

- A. Redacción de un Código ético y de conducta

#### **A) Redacción de un Código ético y de conducta**

- **Grupo de interés:**
  - Empleados
- **Políticas a implementar:**
  - ADLPerformance debe trabajar para asegurar la prevención de la corrupción en las actividades que desarrolla.

- **Acciones/proyectos:**
  - ***Código ético y de conducta.*** ADLPerformance materializará un código ético donde se incluirán principios contra la corrupción, la extorsión y el soborno.
- **Herramientas de seguimiento:**
  - ***Código ético y de conducta.*** Comunicar a los empleados la existencia de este para que ayude a consolidar el mensaje de la empresa.

## 05 TABLA RESUMEN

ÁREA	DESAFÍOS	GRUPO DE INTERÉS	ACCIONES/PROYECTOS
DERECHOS HUMANOS	Implementación de políticas de prevención de riesgos laborales	Empleados	Curso de prevención de riesgos laborales Reconocimiento médico Ergonomía del puesto de trabajo Deporte en ADL
	Crear un índice de satisfacción del cliente	Clientes	Índice Q Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)
	Fomentar el conocimiento de RSE entre los proveedores	Proveedores	Desarrollo de campaña de información en materia de RSE y las ventajas de adherencia al Pacto Mundial.
NORMAS LABORALES	Medición del clima laboral	Empleados	Buzón de sugerencias Reunión de situación Encuesta sobre el clima laboral
	Políticas de conciliación familiar y laboral	Empleados	Encuesta sobre el clima laboral
	Desarrollo de evaluaciones del desempeño	Empleados	Evaluación 360º
	Política de igualdad de género	Empleados	Encuesta sobre el clima laboral
MEDIOAMBIENTE	Reducir el impacto ambiental de la entidad	Medioambiente	Campañas reducción consumo de vasos de plástico Política de reciclaje de envases y papel
ANTICORRUPCIÓN	Código ético y de conducta	Empleados	Redacción y comunicación del Código ético y de conducta