

# Altran Innovación, S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2016

Altran Innovación, S.L. (Grupo Altran)  
C/ Campezo, 1  
Madrid

# Tabla de Contenidos

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





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



# Declaración del Presidente

En el nombre de Altran España y en el mío propio, tengo el placer de anunciar la **renovación de nuestro compromiso de adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, al que estamos suscritos desde el año 2008. Una vez más, nos comprometemos a gestionar la actividad de nuestra compañía bajo los Diez Principios Básicos del Pacto Mundial, en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha Anticorrupción, tal y como persigue esta iniciativa de carácter internacional creada en el año 2006.

Renovamos nuestro compromiso con la gestión sostenible y socialmente responsable, mostrando el desempeño de las acciones llevadas a cabo por todos los que formamos parte de Altran España. Estas prácticas reflejan los resultados del esfuerzo permanente de todos por construir un proyecto de empresa en el que, el diálogo eficaz con nuestros grupos de interés está permitiéndonos conseguir resultados de impacto positivo en las dimensiones, económica, social y medioambiental.

A pesar de la situación económica que atravesamos en los últimos años, en Altran vivimos este momento como una etapa de oportunidades, en las que seguir apostando por lo que mejor sabemos hacer y nos define: la innovación. Sin dudarlo, nuestra mejor carta de presentación, junto con nuestro fuerte convencimiento de que la incorporación de criterios sostenibilidad en la empresa, es fuente de desarrollo de negocio y de ventaja competitiva.

Seguimos inmersos en una coyuntura económica complicada, que en Altran afrontamos con la obligación de incorporarnos a las nuevas oportunidades que fortalecen nuestro futuro como empresa, anticipando respuestas a los retos más importantes de la sociedad. Estamos en un momento de cambios radicales que exigen esfuerzos permanentes en innovación y desarrollo tecnológico; capacidades en las que Altran viene trabajando durante treinta años, aportando soluciones en el campo de la ingeniería, la tecnología y la innovación.

De este modo, Altran ha contribuido en algunos de los principales avances tecnológicos logrados en las últimas décadas en campos tan destacados como automoción, aeronáutica, administración pública, energía, finanzas, transporte o telecomunicaciones, llevando a cabo proyectos vanguardistas para mejorar el entorno en el que vivimos y contribuyendo al desarrollo de sociedades más inteligentes y eficientes.

Altran avanza en un mercado que se torna cada vez más complejo y exigente, lo que nos obliga a un progreso continuo y a una búsqueda de lo mejor de nosotros mismos, de nuestras capacidades y soluciones para que éstas sean llevadas a nuestros clientes y a la sociedad.

No podemos ni queremos olvidar nuestro compromiso con la sociedad y nuestro impulso al emprendimiento, a través de la Fundación Altran para la Innovación.

Altran participa en proyectos que no sólo son importantes y críticos para nuestros clientes, también contribuyen al desarrollo de soluciones que, por ejemplo, permitirán un transporte más sostenible, una mejor utilización de nuestros recursos naturales, una administración mucho más eficiente, etc..

Los objetivos de Altran de cara al futuro se basan en mantener todas las acciones en materia de RSC llevadas a cabo hasta el momento, incorporar nuevas iniciativas, así como en avanzar de forma continua en las políticas de igualdad, haciendo especial inciso en el acceso y la promoción profesional, la formación y las mejoras en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.



José Ramón Magarzo  
Presidente Ejecutivo Altran España





# PERFIL DE LA ENTIDAD



# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Altran Innovación, S.L. (Grupo Altran)

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Campezo, 1

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.altran.es](http://www.altran.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

José Ramón Magarzo

Persona de contacto

Jon Bestilleiro

Número de empleados directos

3300

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Consultoría estratégica y de Negocio; Consultoría en Organización y Sistemas de Información; Consultoría tecnológica y de Innovación

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

48 - 240 millones

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

Empleados, Clientes, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Entendemos como nuestros grupos de interés aquellas personas o entidades que afectan o son afectadas por nuestra actividad empresarial, y que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la necesaria credibilidad y aceptación de la empresa.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

España

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

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

Altran dispone de numerosas herramientas para recoger las sugerencias de sus públicos objetivos. Desde nuestra plataforma iDea destinada a empleados, pasando por focus groups, entrevistas, encuestas de clima, psicosociales o incluso la propia actualidad que nos va marcando las necesidades más acuciantes de la sociedad sobre las que podemos incidir y actuar como catalizadores del cambio.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

### Sociedad Limitada

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.

Le gestión de la RSE de la compañía está coordinada por la Directora de Recursos Humanos y Comunicación, quien se encarga de exponer la marcha de las acciones en el Comité de Dirección del cuál, a su vez, es miembro.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.altran.es](http://www.altran.es)





# 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



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



273





GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Satisfacción del cliente

Nuestro Código de Responsabilidad Social recoge los principios de gestión de clientes que compartimos en la empresa y que reflejan el cumplimiento de nuestros valores corporativos para responder a sus expectativas, en términos de conductas que desplegamos en nuestra relación con cada uno de ellos, y que recogemos a continuación:

- Escuchar atentamente sus peticiones para poder hacer propuestas claras, precisas y completas.
- Buscar el alineamiento de las soluciones propuestas con los objetivos y metas del proyecto empresarial de los clientes para diseñar y desarrollar soluciones y condiciones de servicio en línea con sus necesidades.
- Poner a su disposición nuestra amplia capacidad técnica.
- Desarrollar una relación de negocio, basada en la disponibilidad, confianza y confidencialidad de la información, sobre las bases de la legalidad vigente y de las normas internas y procedimientos de atención al cliente.
- Proporcionar un asesoramiento responsable, profesional y transparente, basado en la escucha activa de las necesidades del cliente y de acuerdo a las políticas de Altran.
- Dar respuesta rápida y razonada a todas sus preguntas, consultas y reclamaciones, facilitando la accesibilidad con el procedimiento de atención al cliente.
- Velar por la seguridad y bienestar de los clientes en todos los entornos de su relación con Altran.

- Conocer al cliente y su actividad, con el fin de evitar colaborar con transacciones o actividades irregulares o ilícitas, siguiendo la normativa vigente.
- Seguir los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.
- Asegurarse continuamente de que la calidad de los sistemas, el equipo, los productos y los servicios que se ofrecen es la más alta.
- Respetar los plazos de entrega y los niveles de seguridad del producto prometidos.
- Realizar un seguimiento y mantenimiento exhaustivo de los sistemas, equipos, productos y servicios.

En Altran la gestión de la satisfacción de nuestros clientes, englobada dentro del proceso de mejora continua, nos permite conocer su percepción acerca del grado en que nuestros productos y servicios se ajustan a sus necesidades y expectativas, así como para detectar oportunidades de mejora y reclamaciones.

La evaluación de la satisfacción del cliente se realiza mediante entrevistas personales a los clientes estratégicos o mediante el envío de cuestionarios. Los resultados son analizados estableciendo planes de acción cuando se detectan desviaciones sobre la calidad esperada.

---

## Eficiencia operativa y gestión de la calidad

Altran tiene definido e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad impulsado por la Alta Dirección de la organización, basado en una Política orientada a la mejora de la satisfacción de

las necesidades y expectativas de sus clientes así como a la mejora de la eficacia y eficiencia de todos los procesos internos.

En el Sistema de Gestión de la Calidad destacan los siguientes aspectos orientados a la optimización de los procesos y la mejora continua:

- Guías de Gestión de Proyectos y Planes de Calidad Específicos, realizados para diferentes sectores.
- El aseguramiento de la calidad.
- La evaluación de la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Este proceso de optimización y mejora continua queda plasmado y reconocido con la obtención de diferentes certificados de calidad. De esta manera, Altran dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado de acuerdo a la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2008 cuyo alcance cubre todas las áreas y sedes de la empresa, sin exclusión alguna.

Además, la gestión de la calidad de todas las actividades de Altran en el sector aeronáutico queda reconocida por la certificación UNE-EN 9100:2010 de aplicación a todas las sedes en las que se realiza esta actividad (Madrid, Getafe, Sevilla, Vitoria y Oporto).

Finalmente, destacar otras certificaciones íntimamente relacionadas con estos dos sistemas de gestión:

- Gestión Ambiental en todas nuestras actividades certificando, con la norma UNE-EN ISO 14001:2004, las sedes de Madrid, Barcelona y Bogotá (Colombia).
- Certificación ISO/IEC 27001:2005 obtenido para los Sistemas de Seguridad de la Información del Centro de Operaciones Remotas.

- Certificación ISO/IEC 20000-1:2011.
- Appraised CMMI-DEV 1.3 nivel 2 para proyectos cerrados de desarrollo software.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS





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

Altran apuesta por la formación como una forma de capitalizar el conocimiento experto y difundirlo a toda la organización, así como favorecer el desarrollo profesional y técnico de los consultores y de la empresa. El área de RRH se encarga de gestionar este proceso de manera integral ofreciendo a los empleados una formación estructurada en dos ramas:

- Habilidades Personales e idiomas
- Formación Técnica

Las acciones planteadas quedan plasmadas en un Plan de Formación, publicado a principios de año y que es actualizado trimestralmente para adaptarlo a las necesidades de un mercado cambiante.

---

## Conciliación familiar y laboral

El establecimiento de medidas orientadas a facilitar la vida privada y laboral, mediante políticas de flexibilidad, ayudas y apoyos a la maternidad y paternidad, nos permitió en 2016 mantener la certificación como Empresa Flexible y Responsable (EFR). Esta certificación implica trabajar bajo un modelo de mejora continua, en el que se da un gran valor a la calidad de vida de nuestro capital humano. Con ella iniciamos un proceso en el que se trabaja la gestión de personas, atendiendo a sus necesidades familiares y personales y potenciando las características culturales y de estilo de dirección que sustentan esta orientación. Asimismo, Altran pertenece a la Red Concilia del Ayuntamiento de Madrid, red que reúne a un conjunto de empresas que destacan por su apuesta comprometida en la aplicación de medidas que facilitan la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, como elemento de calidad para optimizar la gestión de sus políticas de

## Igualdad de género

Altran está alineado con la proporcionalidad de hombres-mujeres licenciad@s en carreras STEM. Cuenta, además, con un Plan y Comisión de Igualdad centrada en alcanzar objetivos de mejora constante.

---

## Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Altran quiere ir más allá del mero Compliance y ofrece beneficios a sus trabajadores que superan las exigencias legales. Así ofrece un amplio catálogo de beneficios sociales y conciliación.

---

## Buen ambiente laboral

Atraer y retener a los profesionales mejor capacitados es una de las claves de competitividad en nuestro sector de actividad, por lo tanto, disponer de personal técnicamente bien cualificado cuya actitud innovadora esté debidamente incentivada, es imprescindible para consolidar el éxito de nuestro modelo de negocio. Nuestro presente y futuro sostenible como empresa intensiva en capital de conocimiento nos exige desarrollar una sistemática de intercambio de conocimiento a nivel global y una fuerte capacidad de atraer y retener a los profesionales, en la que la gestión de la diversidad, como respuesta a la creciente complejidad de las soluciones que trabajamos para nuestros clientes, constituye un reto clave de gestión del equipo humano.

**“Construir la compañía en la que queremos trabajar”.** Este es nuestro reto y para ello apoyamos al equipo de Altran durante todo el ciclo de vida profesional en la empresa, ya que ellos son los verdaderos actores de nuestra actividad,

porque servicios son personas y nuestros mejores embajadores son nuestros propios consultores. El Modelo de Gestión de RRHH se despliega en cinco procesos de gestión que apoyan al profesional de Altran a lo largo de todo el ciclo de vida profesional.

- Atracción y selección. Altran está presente de una manera activa en el ámbito universitario y profesional participando, colaborando y fomentando iniciativas con este fin.
- Acogida, integración y comunicación interna. Desde el primer día los profesionales de Altran son acompañados para que tengan una buena adaptación a nuestra forma de trabajar, que sepan qué se espera de ellos y qué pueden esperar de nosotros.
- Compensación, y beneficios sociales. Los miembros de Altran tienen una serie de derechos y ventajas en materia de conciliación, flexibilidad, apoyo al empleado, igualdad y diversidad articulados dentro diferentes programas.
- Formación y aprendizaje como motores de la innovación y mejora continua, ofreciendo un abanico de posibilidades de desarrollo tanto técnicas como referidas a habilidades.
- Desempeño, desarrollo profesional y evolución, de acuerdo con las habilidades y potencial de nuestros profesionales, apoyando y acompañando desde un primer momento a nuestro equipo para que tenga una visión de todo lo que puede hacer y conseguir en cada una de las distintas etapas de su ciclo de vida profesional dentro de la compañía.

Así mismo Altran lanza distintas encuestas, focus groups y cuenta con numerosas herramientas para medir y preservar el buen ambiente laboral.

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Altran, como empresa comprometida con la preservación del medioambiente, dedica importantes esfuerzos en la reducción del impacto ambiental de sus actividades y procesos y desarrolla parte de su actividad colaborando con sus clientes en el sector de las energías renovables, en el diseño de la nueva generación de vehículos eléctricos o en la redefinición de la nueva ciudad sostenible. Debido al tipo de actividad desarrollada en nuestra empresa, el principal impacto sobre el entorno es la emisión de gases de efecto invernadero, derivado fundamentalmente del consumo de energía en nuestras oficinas y en nuestros desplazamientos de trabajo. Con el fin de controlar y reducir en la medida de lo posible dichas emisiones, calculamos nuestra huella de carbono corporativa o huella ecológica (cantidad de CO<sub>2</sub> emitido de forma inherente a la actividad de nuestra empresa), estableciendo asimismo medidas de **eficiencia energética** y movilidad sostenible encaminadas a reducirla.

---

## Otros elementos a tener en cuenta

- Política de Seguridad y Salud en el trabajo
- Convenio Colectivo
- Política RSE
- Conciliación
- Política PRL
- Salud mejor y más accesible
- Buzón de sugerencias
- Canal de Denuncias
- Protocolo de Acoso Laboral
- [Política Calidad](#)
- [Política de Medioambiente](#)

- [Código Ético](#)
- [Código Compras Éticas](#)
- Código Anticorrupción
- Voluntariado
- Ocio Corporativo
- Plan de Carrera

- Medidas de Conciliación
  - Promoción emprendeduría
  - Premios al Talento
-

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



## Fundación Altran para la Innovación

Creada en 2016, la Fundación tiene como finalidad promover el desarrollo de la innovación tecnológica, la ciencia, la mejora de las condiciones de vida y la educación en pro del interés general y de los sectores más desfavorecidos de la sociedad.

La actividad de la Fundación se desarrolla sobre dos ejes:

- Colaboración con el Tercer Sector para hacerlos más competitivo y eficaz en su ayuda.
- Cooperación en el desarrollo de proyectos estratégicos.

Esta actividad se lleva a cabo a través de dos vías: proyectos de voluntariado corporativo o donación de horas de consultoría.

Descubre su plan estratégico 2016-2018 haciendo clic [aquí](#).



## Alianzas entre asociaciones y empresas

Desde la Fundación Altran para la Innovación cada vez son más las alianzas que la compañía establece con asociaciones, ONG's y otras entidades para lograr una mejora social. Un buen ejemplo de ello pueden ser nuestras colaboraciones con Cruz Roja,

## Invertir en las generaciones del futuro

Altran trabaja en el fomento del interés de los niños españoles por los estudios STEM (Science, Technology, Engineering & Mathematics –Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas-). Para ellos organiza a lo largo del año distintos talleres de robótica que tratan de acercar a los más jóvenes la tecnología de una manera amena y divertida.







# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

## CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continua con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2



Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
<b>Clientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

### NORMAS LABORALES

### MEDIO AMBIENTE

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.









Network Spain  
**WE SUPPORT**

