

LLORENTE & CUENCA

Informe de Progreso

2016-2017



United Nations
Global Compact



Índice

1. Comprometidos con el Pacto Global
2. Perfil LLORENTE & CUENCA
3. Metodología
4. Análisis
 1. Clientes
 2. Empleados
 3. Proveedores
 4. Socios
 5. Planeta
 6. Comunidad

Madrid, 10 de abril de 2018

Estimados Señores,

Es para mí un auténtico honor renovar, un año más, nuestro compromiso con el Global Compact y los Diez Principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En este tiempo, la labor de la Fundación LLORENTE & CUENCA ha sido especialmente digna de mención. En apenas un año de andadura hemos puesto en marcha una veintena de proyectos e iniciativas internacionales gracias a la labor, el tiempo y la implicación de los 256 voluntarios inscritos (50% de la plantilla) en todas nuestras oficinas.



Nuestros voluntarios han dedicado cerca de 3.000 horas a contribuir a la mejora de los 1.047 beneficiarios que de forma directa se han visto favorecidos por su trabajo y a los 251.074 que, de una forma u otra, hemos alcanzado con nuestra labor. En este tiempo, hemos colaborado con 40 partners sociales internacionalmente en proyectos con el foco en la comunicación como instrumento para generar impacto social.

Además de la labor de la Fundación, en materia de responsabilidad y sostenibilidad, en LLORENTE & CUENCA estamos apostando de forma decidida por el impulso del liderazgo femenino, la diversidad y la conciliación laboral con proyectos y planes de trabajo específicos.

En esta línea, y según avanzan las normativas, las necesidades y las demandas de nuestros equipos, el sector en el que trabajamos, las comunidades a las que impactamos y el planeta en su conjunto, seguimos incorporando nuevas medidas de Buen Gobierno, transparencia y Buenas Prácticas.

Para los próximos años seguiremos trabajando en estas líneas a fin de conseguir que nuestro impacto siga registrando niveles tan positivos en los colectivos con los que trabajamos.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'J' followed by several loops and a vertical line extending downwards.

José Antonio Llorente
Socio Fundador y Presidente

Perfil de LLORENTE & CUENCA

Información General

LLORENTE & CUENCA es la consultoría de gestión de la **reputación**, la **comunicación** y los **asuntos públicos** líder en España, Portugal y América Latina. Cuenta con **20 socios** y más de **500 profesionales**, que prestan servicios de consultoría estratégica a empresas de todos los sectores de actividad con operaciones dirigidas al mundo de habla española y portuguesa.

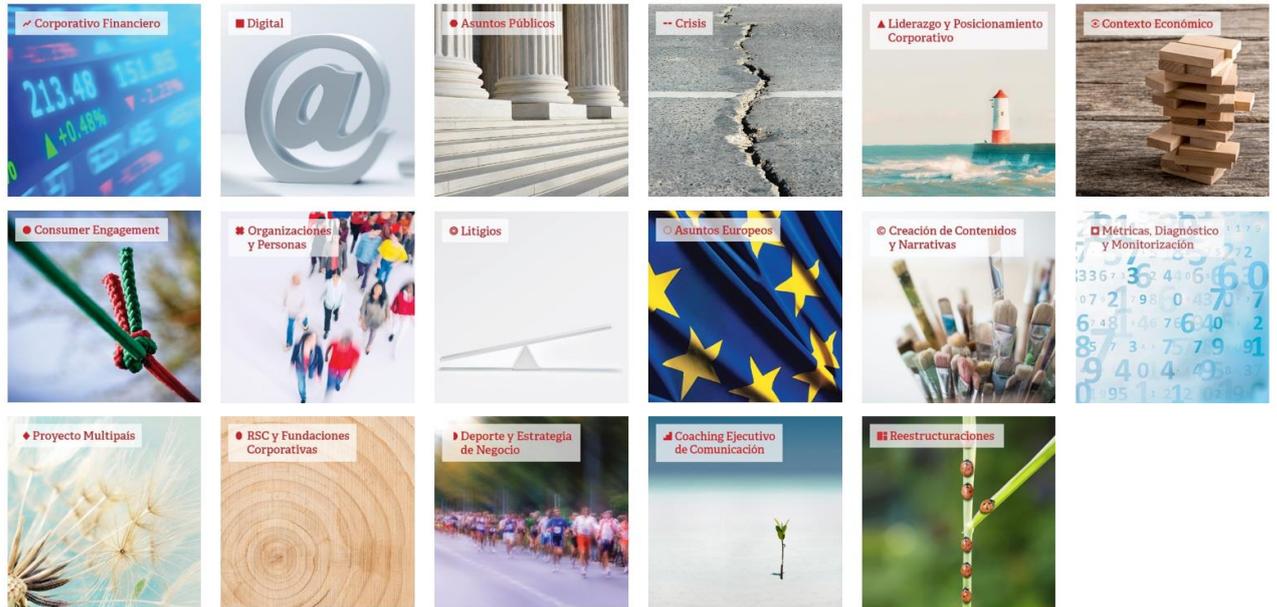
Actualmente, estamos presentes en **13 países** con **18 oficinas propias**:



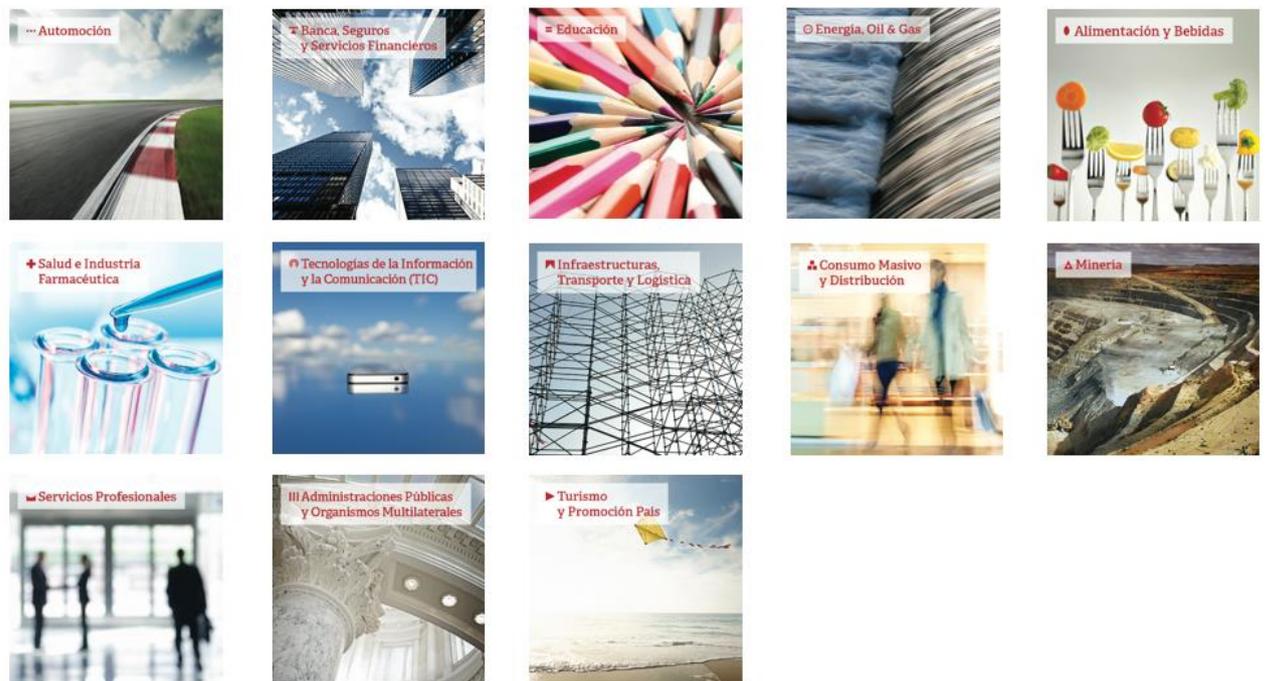
Contar con una red de carácter internacional es un activo fundamental para poder ofrecer los mejores servicios a nuestros clientes. Nuestra Firma es miembro de [AMO](#), la red global líder de consultorías de comunicación corporativa y financiera. Nuestra pertenencia nos hace más fuertes, con mayor conocimiento y con mayor capacidad de influencia y respuesta en beneficio de nuestros clientes.

Los socios de AMO prestamos sofisticados servicios de asesoramiento para gestión de la reputación, fusiones y adquisiciones y para transacciones del mercado de capitales en los principales centros de negocio de Europa, Asia y las Américas. Así como servicios de relaciones con los medios, con inversores y gestión de crisis corporativas.

Áreas de Especialidad



Sectores



2017 en cifras



Reputación

En los últimos años hemos vivido una transformación importante en el paradigma empresarial y en el entorno de la comunicación que ha llevado a las empresas a enfrentarse a nuevos y complejos retos. Estos nuevos cambios exigen a todas las organizaciones adaptarse a fenómenos nuevos, hasta ahora desconocidos, como son un entorno de comunicación conversacional y estructurado en comunidades, y la exigencia imperativa de reconstruir la confianza en el modelo de negocio y la promesa de valor de las compañías entre sus stakeholders.

Para hacer frente a este nuevo paradigma, en LLORENTE & CUENCA apostamos por el talento, la especialización y la innovación. La experiencia nos muestra que nuestros clientes quieren hablar de sus problemas con auténticos especialistas conocedores de su ámbito, además de buscar cada vez más soluciones innovadoras. Por ello, contamos con un equipo comprometido y serio, capaz de ejecutar y aportar las soluciones más adecuadas a cada caso. Asimismo, hemos desarrollado el Plan Calidad 100% Cliente con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y conseguir los mejores resultados para su negocio.

La era de la estética ha terminado y estamos en la era de la ética. La reputación se ha convertido en una herramienta directiva clave para la generación de valor para organizaciones empresariales, instituciones financieras, ciudades y países. En LLORENTE & CUENCA somos conscientes de este nuevo escenario, y ofrecemos a nuestros clientes soluciones que les ayuden a proteger, construir y desarrollar su reputación.

Proyectos premiados en 2016 y 2017

- Campaña transmedia Play to Move. Telefónica.
- Comunicación de la ampliación del Canal de Panamá. Sacyr.
- Webserie Imbatibles. Sanitas.
- “Hijos del Entendimiento”, “Mensaje al futuro” y “Deliciosa Calma”. Campofrío.
- “Inovathon Scania Logistics Challenge 2016”. Scania Latin America.
- Emotional Driving. Gonvarri Steel Services
- Campaña digital Coca-Cola Journey. Coca-Cola México
- #S.O.S ELLA y #QuéOnda. Fundación AVON
- Milking Stories Inside. Nestlé
- Trabajo de posicionamiento para 3M Mexico, “Ready for change”
- Proyecto “Moving Museums”. SIVA.
- “Cambiando los paradigmas del arte latinoamericano”. MoMA y Cisneros.
- “Todos sembramos café”. Starbucks.

Sobre el Informe de Progreso

El Informe de Progreso recoge información de la compañía en su globalidad, pero a su vez las distintas oficinas adheridas a los distintos Pactos Mundiales regionales efectúan su reporte regional. Las personas responsables de este informe son Carmen Gómez, Directora Corporativa de LLORENTE & CUENCA y Carolina Pérez, Gerente del Área RSC de LLORENTE & CUENCA Madrid.

Los grupos de interés que hemos seleccionado son aquellos a los que impacta de manera más directa nuestra actividad: clientes, empleados, socios, proveedores, comunidad y planeta (medio ambiente).

Contamos con gran variedad de indicadores que miden nuestro desempeño con cada uno de ellos en base a la implementación de los 10 principios de Naciones Unidas. Como se procederá a mostrar en el Informe contamos con encuestas de satisfacción a clientes, evaluaciones internas a los profesionales de la misma, distintos mecanismos de control como el Código de Ética o las políticas de contratación y no discriminación. Asimismo, la compañía fomenta la implantación de una cultura digital y pone en marcha periódicamente medidas para reducir su impacto ambiental y sensibilizar a los empleados para el uso racional de los recursos.

El periodo que cubre nuestro Informe de Progreso es el año de calendario con una periodicidad bienal, ya que esta calendarización nos permite un mayor análisis de la evolución de los objetivos y metas fijadas.

LLORENTE & CUENCA, Firma regida bajo los Principios Éticos de actuación y suscrita al Global Compact de Naciones Unidas, ha seguido avanzando a lo largo de 2016 y 2017 en su compromiso con la generación de valor social y medioambiental con sus distintos interlocutores en aquellas comunidades donde opera.

Fruto de esta forma de entender la sostenibilidad corporativa, LLORENTE & CUENCA socio del Global Compact de Naciones Unidas, durante 2016 y 2017 ha seguido colaborando con entidades sin ánimo de lucro dentro de su política de sostenibilidad corporativa y su compromiso con la generación de valor social y ambiental a través de la gestión de la reputación y la comunicación, prestando un año más su know-how de forma altruista a proyectos líderes en acción social en los distintos mercados donde la compañía cuenta con operaciones.

Tras la creación de la [Fundación LLORENTE & CUENCA](#) en 2016 la mayor parte de estos proyectos se articulan por esta vía. La Fundación LLORENTE & CUENCA cuenta con un Patronato que vela por una correcta selección de colaboraciones y una óptima puesta en valor de las acciones sociales de la Fundación. Los miembros del Patronato son los siguientes: José Antonio Llorente, Socio Fundador y Presidente, Alejandro Romero, Socio y CEO América Latina, Luisa García, Socia y CEO Región Andina, Enrique González, Socio y CFO, Goyo Panadero, Socio y Director General en España y Portugal, y Ana Folgueira, CEO y Socia Fundadora de Impossible Tellers. La Misión es evaluar las candidaturas procedentes de las distintas oficinas de LLORENTE & CUENCA.

En cuanto al procedimiento, el Patronato se reúne cuatro veces al año para examinar el progreso de la Fundación y evaluar nuevas candidaturas, aunque tiene la potestad para convocar reuniones adicionales en caso de ser necesario analizar nuevas propuestas. La recepción de las cuales se centraliza en Madrid, donde se lidera la práctica global de la Fundación LLORENTE & CUENCA y desde donde se emite un informe técnico que permite tomar una decisión fundamentada al Patronato.

Por último, en LLORENTE & CUENCA también estamos comprometidos con el cumplimiento de los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y para la alcanzar las metas hemos desarrollado planes concretos y ligados a las áreas de mayor impacto de la compañía. Como Firma de servicios, tenemos un impacto indirecto en la mayoría de los ODS pero que por la naturaleza de nuestra actividad tenemos un mayor impacto en los que destacamos a continuación.

- **ODS 4 – Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**
 - **4.3:** para 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.
 - **4.4:** para 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.
 - **4.5:** para 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad, a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional.
- **ODS 5 – Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas**
 - **5.1:** poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
 - **5.5:** velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública
 - **5.8:** mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de la mujer
 - **5.9:** aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas a todos los niveles

- **ODS 10 - Reducir la desigualdad en y entre los países**
 - **10.2:** para 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición
 - **10.3:** garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados, en particular mediante la eliminación de las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y la promoción de leyes, políticas y medidas adecuadas a ese respecto
 - **10.4:** adoptar políticas, en especial fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad
- **ODS 12 - Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles**
 - **12.5:** de aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización
 - **12.6:** alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes
 - **12.8:** de aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza
- **ODS 16 - Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas**
 - **16.5:** reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas
 - **16.6:** crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
 - **16.7:** garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
- **ODS 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible**
 - **17.7:** promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo.

2. Metodología

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de *reporting* por grupos de interés ya que 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. Este análisis nos permite 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.



De cara a elaborar el siguiente Informe de Progreso en LLORENTE & CUENCA hemos desarrollado los siguientes pasos:

5. Seleccionar los grupos de interés más relevantes para la Firma.
6. Identificar las necesidades y desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados.
7. Neutralizar posibles riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:
 - **Políticas/Medidas:** 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. **Así, este informe constituye una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.**

En esta línea, en LLORENTE & CUENCA hemos diseñado un **Plan Estratégico** trienal, de acuerdo a la triple cuenta de resultados (*Profit, people, planet*) en el que se involucra a los empleados para que participen en el desarrollo de los diferentes programas (32) establecidos como prioritarios.

En lo económico, con este **Plan Estratégico buscamos crecer en un 30 % en el período 2017-2019 y acabar el Plan con una rentabilidad del 19%**. Así como desarrollar el negocio y **consolidar nuestro posicionamiento en las distintas áreas y geografías clave** para nuestro negocio en Latinoamérica y EE.UU. En lo referente a la Gestión de Talento aspiramos a llegar a los **750 empleados a nivel global** y cubrir las necesidades de ejecutivos prioritariamente con promoción interna. Por último, perseguimos consolidar el posicionamiento a nivel global como **líderes de pensamiento, innovación y transformación en la comunicación del siglo XXI** y asentar nuestra política de sostenibilidad y desarrollar la **Fundación LLORENTE & CUENCA en América Latina.**

3. Grupos de Interés



Clientes

En LLORENTE & CUENCA somos clientecéntricos

La satisfacción y adaptación de nuestros servicios a las necesidades del cliente es sin lugar a dudas uno de los retos con los que la compañía evoca sus principales esfuerzos día a día. El concepto “clientecéntrico” es utilizado en el entorno de los negocios para referirse a aquellas compañías que tienen un enfoque específico que se centra en el cliente, situándoles en el centro de la filosofía, las operaciones o las ideas del negocio.

Todos los profesionales de la Firma nos esforzamos a diario para ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes y debemos trabajar durante los próximos años para situarles en el centro de nuestra estrategia y seguir el camino para alcanzar la excelencia.

Plan Estratégico 2017-2019

1. Key Account Leader

- **Descripción:** programa del PE que busca el desarrollo de la figura del *Key Account Leader* en LLORENTE & CUENCA para gestionar y coordinar grandes cuentas de cliente.
- **Objetivos/Compromisos:** definir con claridad el modelo conceptual de *KAL*’s, sus responsabilidades y encaje en la organización y establecer los parámetros económicos de nuestro modelo de *KAL*’s que nos permita asegurar el atractivo y sustentabilidad de la categoría profesional.
- **Indicador:** número de *Client Leaders*.
- **Resultados y observaciones genéricas:** finalizar el 2019 con 3 *Client Leaders* en plantilla.

2. Plan de Comunicación Externa para mejorar la percepción del cliente

- **Descripción:** determinar la línea base de comunicación externa para mejorar la percepción de nuestros clientes.
- **Objetivos/Compromisos:** definición del relato de clientecéntricos y elaboración de un Plan de Comunicación acorde al mismo.
- **Indicador:** encuestas de satisfacción.
- **Resultados y observaciones genéricas:** finalizar el 2019 con nuevos canales de comunicación directa con el cliente.

3. CRM (*Customer Relationship Management*)

- **Descripción:** implementación de una nueva herramienta de CRM que nos permita optimizar la gestión de nuestro relacionamiento.
- **Objetivos/Compromisos:** disponer de una herramienta que nos permita mejorar la gestión de contactos, cuentas y clientes y NN.
- **Indicador:** encuesta de satisfacción.
- **Resultados y observaciones genéricas:** contar con un programa piloto de nuestro nuevo CRM a finales de 2018.

4. Plan de Excelencia

- **Descripción:** reevaluación del Plan de calidad 100% cliente donde se establecen los parámetros de calidad ofrecidos por nuestros servicios.
- **Objetivos/Compromisos:** revisar el Plan de Calidad periódicamente para que siga respondiendo a necesidades de los clientes.
- **Indicador:** encuesta de satisfacción.
- **Resultados y observaciones genéricas:** análisis de evolución anual en los principales clientes y revisión de parámetros a medir.

5. Transformación Digital de la Firma

- **Descripción:** desarrollo de un *toolkit* interno con información sobre cómo se diseña y se estudia un *customer journey* para una herramienta digital.
- **Objetivos/Compromisos:** elaborar un flujograma y ficha explicativa del proceso de estudio, consulta y desarrollo de nuevas herramientas digitales para LL&C.
- **Indicador:** observar evolución para establecer KPIs.
- **Resultados y observaciones genéricas:** continuar especializándonos en posicionar a organizaciones en los territorios y las comunidades de la transformación digital, la innovación y el emprendimiento a través del *Storydoing*.

6. Plataforma de relación con el cliente

- **Descripción:** de una plataforma digital que suponga un entorno de colaboración y compartición de contenidos entre LLORENTE & CUENCA y sus clientes.
- **Objetivos/Compromisos:** mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes.
- **Indicador:** encuesta de satisfacción.

- **Resultados y observaciones genéricas:** contar con un diseño de la plataforma para 2019.

Satisfacción del cliente

1. Herramientas y soluciones Responsables

- **Descripción:** productos y soluciones orientados a mejorar la gestión responsable de las empresas, que permiten medir el impacto social, identificar y prevenir riesgos, acercar a empleados, gestionar crisis desde la transparencia.
- **Objetivos/Compromisos:** proveer a las compañías de soluciones que les ayuden a desarrollar su actividad de forma responsable y mejorar su gestión.
- **Indicador:** número de herramientas y soluciones y número de clientes que implementan estas medidas.
- **Resultados y observaciones genéricas:** una veintena de herramientas responsables como MAPS, SROI, BEO, MRO, SOS Works, CIVES, ENCIVER, EAP, IRR, Talent Barometer, Reputation Relevance,...

2. Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes

- **Descripción:** dentro de su Plan Calidad 100% Cliente, la compañía y los consultores establece unas pautas para la correcta gestión de clientes y para la revisión y alineación periódica de objetivos.
- **Objetivos/Compromisos:** seguir avanzando en esta línea.
- **Indicador:** encuestas de satisfacción.
- **Resultados y observaciones genéricas:** se mantienen de forma periódica reuniones con clientes para el seguimiento de su satisfacción. En el momento de identificar cualquier anomalía se informa internamente para activar mecanismos de respuesta.

Buen Gobierno

1. Código de ética, Comité de ética y Política Anticorrupción

- **Descripción:** políticas y procedimientos que promueven y regulan el comportamiento ético de empleados y socios, con mayores responsabilidades en función de su posición. Un comité de ética recoge y evalúa las reclamaciones que se puedan producir. Todo ello regula actividad interna y relación con clientes y proveedores.
- **Objetivos/Compromisos:** que todos los profesionales de la Firma con independencia de su cargo o posición en la compañía actúen de manera ética en el manejo de nuestro negocio y en línea con nuestros estándares de ética y de responsabilidad corporativa.

- **Indicador:** número de contratos
- **Resultados y observaciones genéricas:** el Código de Ética está vigente desde 2004 y la política Anticorrupción desde 2015. LLORENTE & CUENCA mantiene un firme compromiso con los requisitos más exigentes de conducta ética.

2. Comunicación Externa

- **Descripción:** plataformas para compartir externamente noticias y actividades de la Consultoría: [sala de comunicación](#), plataforma People para que nuestros profesionales sean los embajadores de la marca en redes sociales; canales de [Instagram](#), [Twitter](#), [LinkedIn](#), [YouTube](#), [Facebook](#) y [Slideshare](#).
- **Objetivos/Compromisos:** mantener una conversación constante y transparente con nuestros *stakeholders*.
- **Indicador:** estadísticas de seguidores facilitados por los canales sociales y *Google Analytics*.
- **Resultados y observaciones genéricas:** elevado grado de *engagement* en redes sociales: más de 60 mil seguidores en LinkedIn; más de 22.600 seguidores en Twitter; más de 8.400 me gusta en Facebook. Dentro del Plan Estratégico 2017-2019 está contemplada la mejora de la sala de comunicación para convertirla en un *commsite* en el que prime la interacción con el usuario.

3. Informe Anual

- **Descripción:** informe que recoge anualmente los hitos de la compañía relativos a clientes, áreas de especialidad, talento, innovación, conocimiento (Desarrollando Ideas), compromiso social (Fundación LLORENTE & CUENCA), premios y resultados.
- **Objetivos/Compromisos:** informar a nuestros clientes y potencial clientes, de una manera sencilla y accesible, sobre el crecimiento y desarrollo de la compañía en todos los mercados en los que opera.
- **Indicador:** *Google Analytics*.
- **Resultados y observaciones genéricas:** Desde 2016 el informe se realiza en formato exclusivamente online (sostenibilidad) y está disponible en cuatro idiomas (español, inglés, portugués y brasileño) para todo aquel que esté interesado en su consulta.

4. Programa de Ciberseguridad

- **Descripción:** formación en ciberseguridad y concienciación de la importancia del buen manejo.
- **Objetivos/Compromisos:** formar y concienciar al empleado en el uso responsable de las tecnologías, poniendo el foco en la seguridad de los datos de nuestros clientes y la Firma.

- **Indicador:** número de incidencias de seguridad.
- **Resultados y observaciones genéricas:** se trata de un programa continuo en el que se encuentran implicadas diferentes Áreas de la compañía.

Conocimiento

1. Desarrollando Ideas

- **Descripción:** se trata de la Unidad de Centro de Liderazgo a través del Conocimiento de LLORENTE & CUENCA que comparte, a través de su página web, publicaciones elaboradas por nuestros profesionales en colaboración con Escuelas de Negocios, instituciones de referencia del ámbito político o empresarial y profesionales del sector, de acuerdo con su principio rector de Compartir es Poder. Las publicaciones se dividen en: 1) [Informes, artículos y estudios](#) en los que los autores analizan casos y tendencias de actualidad desde el punto de vista de la comunicación; 2) [Revista UNO](#) y 3) Libros Serie [Reputación](#) y Serie Desafíos.
- **Objetivos/Compromisos:** seguir avanzando en esta línea con un artículo, informe o estudio semanal y 4 informes regionales, 4 números de la Revista UNO y un 1 libro de la Serie correspondiente anual.
- **Indicador:** *Google Analytics, Newsletter*, comentarios en las plataformas digitales.
- **Resultados y observaciones genéricas:** contamos con una base de datos de más de 10.000 contactos procedentes de América, España y Portugal y sumamos más de 50.000 visitas a la web de Desarrollando Ideas. Además, en el año 2017 se acometió el proyecto de digitalizar las publicaciones en DI para fomentar sus sostenibilidad, su difusión y facilitar su consumo.

2. Inteligencia de mercado

- **Descripción:** las distintas áreas de LLORENTE & CUENCA desarrollan una actividad continua de formación a clientes y al sector en general a través de investigaciones, análisis y eventos (públicos y privados) ligados a la comunicación.
- **Objetivos/Compromisos:** continuar ofreciendo inteligencia de mercado a nuestros clientes durante todo el año de forma periódica.
- **Indicador:** encuestas de satisfacción.
- **Resultados y observaciones genéricas:** los profesionales de la compañía cumplen con el deber de asesorar a los clientes en aquellos temas en los que requieran una mayor formación y orientación para el ejercicio de su actividad.

Calidad de nuestros profesionales

1. Formación

- **Descripción:** nuestros profesionales reciben formación continuada adaptada al perfil de cada profesional en todas las categorías. Las sesiones de formación están compuestas tanto por sesiones de formadores internos en la plantilla de la compañía donde se comparten experiencias, casos de éxito, retos, etc., como sesiones de formación subcontratadas a expertos en distintas materias. **(Ver apartado “Formación” en la categoría Empleados)**
- **Objetivos/Compromisos:** contar con los mejores profesionales para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes gracias a la formación en aspectos técnicos y competencias transversales que mejoren sus habilidades profesionales y personales.
- **Indicador:** número de horas de formación, empleados formados.
- **Resultados y observaciones genéricas:** todos los empleados de LLORENTE & CUENCA cuentan con un plan de carrera que les permite potenciar su crecimiento y mejorar sus habilidades.

Empleados

El modelo de negocio de nuestra firma se basa íntegramente en el talento y la experiencia de todos los que formamos LLORENTE & CUENCA. El desarrollo de nuestros profesionales en el largo plazo es para nosotros un factor crucial para conseguir nuestros objetivos de crecimiento y liderazgo.

En LLORENTE & CUENCA contamos con más de 500 empleados de 20 nacionalidades distintas. La media de edad es de 32 años y el 97% cuenta con estudios de postgrado. En conjunto, el promedio de nuestros profesionales en la compañía es de 6 años y el equipo directivo cuenta con más de 20 años de experiencia.

La apuesta por contar con el mejor talento del mercado es uno de los principios fundacionales de nuestra compañía. Trabajamos para poder atraerlo, retenerlo y desarrollarlo

Plan Estratégico

1. Universidad Corporativa (UCO)

- **Descripción:** arquitectura que engloba y estructura la formación de la compañía a nivel interno. Contiene itinerarios formativos de acuerdo a la evaluación, categoría y proyección de carrera del profesional.
- **Objetivos/Compromisos:** incluir al 75% de los profesionales en el primer año de desarrollo de la UCO. Establecer planes anuales de formación para los empleados que combinen formación digital y presencial.
- **Indicador:** número de inscritos, número de horas de formación, número de graduados.
- **Resultados y observaciones genéricas:** lanzamiento en julio de 2017 y hasta febrero de 2018 se han lanzado dos cursos en la UCO y el 51% de los empleados han participado en algún curso impartido por la UCO.

2. Programa Top Talent

- **Descripción:** programa de *mentoring* y formaciones específicas para consultores, seniors y gerentes a nivel Internacional.
- **Objetivos/Compromisos:** 7% de las plantilla.
- **Indicador:** MBA de 3 años en ESIC (*Blended*) para complementar la formación en actividades de negocio y gestión (comunicación).
- **Resultados y observaciones genéricas:** lanzamiento en 2018.

3. Plan de diversidad

- **Descripción:** desarrollo de un Plan que busca fomentar y garantizar la apuesta por la diversidad hasta 2019 y cumplimiento legislación 2% personas con algún tipo de discapacidad.
- **Objetivos/Compromisos:** lograr definir un plan y su puesta en marcha en 2018.
- **Indicador:** número de mujeres en mandos intermedios y directivas y personas con discapacidad.
- **Resultados y observaciones genéricas:** de las 100 personas que han sido promocionadas en 2017, 67 han sido mujeres y 33 hombres. Cumplimos con el compromiso del 2% de personas con discapacidad.

4. Plataforma de captación y selección del talento

- **Descripción:** creación de una plataforma digital que genere marca empleadora y capte el mejor talento del mercado.
- **Objetivos/Compromisos:** estar en el *Top of Mind* de los profesionales del mercado.
- **Indicador:** nuevos contratos, nuevas peticiones.
- **Resultados y observaciones genéricas:** de cara a 2019, gestionar los procesos de selección en una plataforma informatizada, permitiendo automatizar el 50% de las tareas.

5. Mejora de la cultura digital de la firma y transformación digital

- **Descripción:** desarrollo de un programa de cultura digital que empodere a los profesionales de la compañía para facilitar el desarrollo de sus habilidades digitales.
- **Objetivos/Compromisos:** incrementar la fidelidad de los clientes en un 70% un año después de puesto en marcha el programa.
- **Indicador:** nuevos contratos.
- **Resultados y observaciones genéricas:** para 2019 esperamos contar con una herramienta que se utilice en el 100% de los proyectos de desarrollo de nuevas herramientas digitales.

Conciliación y Flexibilidad

1. Retribución Flexible

- **Descripción:** beneficios fiscales a empleados. Guardería, transporte, seguro médico y dental y tickets de comida.

- **Objetivos/Compromisos:** ampliar el número de beneficios por empleado e implementar en 100% países con esta opción para 2018. (Actualmente únicamente está disponible en España)
- **Indicador:** Sodexo
- **Resultados y observaciones genéricas:** aproximadamente, el 50% de los posibles empleados inscritos, ahorro del impuesto sobre la renta de cada profesional sobre el importe de los productos contratados y mejora de la capacidad económica y en la calidad de vida de las personas.

2. Horario Flexible

- **Descripción:** jornada flexible, con posibilidad de ajustar horario de almuerzo y de entrada y salida.
- **Objetivos/Compromisos:** implementar en 100% de los países para la totalidad de la plantilla. (Actualmente únicamente está disponible en España)
- **Indicador:** número de empleados.
- **Resultados y observaciones genéricas:** en España el 100% de empleados tienen posibilidad de disfrutar de un horario flexible que facilita la conciliación familiar de los empleados y mejora su calidad de vida.

3. Teletrabajo

- **Descripción:** los más seniors tienen la posibilidad de trabajar 1-2 días desde fuera de la oficina.
- **Objetivos/Compromisos:** ampliar países a 100% (Actualmente únicamente está disponible en España, Perú, Colombia.)
- **Indicador:** número de empleados.
- **Resultados y observaciones genéricas:** hasta un 60% de los empleados disfrutaban del teletrabajo, que facilita la conciliación personal de los empleados y ahorro en costes de desplazamiento y mejora en calidad de vida.

4. Derechos del empleado

- **Descripción:** contratos indefinidos de salida en todas las oficinas. Complemento de bajas de enfermedad (no en todos los países). Mejora de las vacaciones en aquellos países con menos días oficiales.
- **Objetivos/Compromisos:** dar la máxima estabilidad a los profesionales de la compañía y facilitar su vida personal.
- **Indicador:** canal de reclamaciones laborales de empleados.

- **Resultados y observaciones genéricas:** 100% de reclamaciones atendidas.

Formación

6. Discurso Metodológico

- **Descripción:** diseño y desarrollo del discurso metodológico de la compañía, que permite compartir la visión de la comunicación actual con los empleados para que puedan desarrollar mejor su trabajo y su asesoramiento a los clientes.
- **Objetivos/Compromisos:** 100% de profesionales formados en 2019.
- **Indicador:** número de profesionales que finalizan la formación.
- **Resultados y observaciones genéricas:** lanzamiento en 2016 en España, Portugal, Miami, México, Colombia, Ecuador, Chile, Perú, Brasil, Argentina, Panamá, República Dominicana. La formación consta de 31 horas para juniors y 17 horas para seniors.

7. Carrera internacional

- **Descripción:** traslado de profesionales cada año a otras oficinas, de acuerdo a los intereses mostrados por el empleado en su evaluación anual.
- **Objetivos/Compromisos:** seguir aumentando la posibilidad de nuestros empleados de disfrutar de una carrera internacional.
- **Indicador:** número de empleados.
- **Resultados y observaciones genéricas:** 6 de los actuales socios fueron/son parte del programa de carrera internacional.

8. Ayudas al estudio

- **Descripción:** para que nuestros profesionales puedan seguir formándose, ofertamos ayudas al estudio en dos variedades: 1) la Firma complementa lo abonado por la persona y 2) la compañía financia a través de un crédito.
- **Objetivos/Compromisos:** mejorar la formación complementaria de nuestros profesionales.
- **Indicador:** número de ayudas.
- **Resultados y observaciones genéricas:** en el periodo evaluado del informe 21 empleados de LLORENTE & CUENCA Europa han accedido a estas ayudas.

Desarrollo de nuevos profesionales

1. Jóvenes Talentos

- **Descripción:** programa de captación de nuevos profesionales e inmersión laboral a los profesionales del futuro. La fórmula del programa consta de un 70% del tiempo en formación en puesto de trabajo, 20% sobre compañía y 10% módulo ESIC (Escuela de Negocios). Actualmente presente en Madrid, Barcelona, Portugal, México, Lima, Colombia, Sao Paulo, Panamá, Buenos Aires y Bogotá.
- **Objetivos/Compromisos:** ofrecer, además de la formación y el aporte económico de ayuda al estudio, un título acreditativo de ESIC. Incrementar las 2 ediciones anuales actuales.
- **Indicador:** número de jóvenes talentos y acreditaciones ESIC.
- **Resultados y observaciones genéricas:** desde 2011, 182 becarios en Región Europa. 13 ediciones celebradas. Permite el desarrollo de *soft skills*, además de brindar la oportunidad de tener una primera experiencia laboral remunerada, mejorando el acceso al mercado laboral. 9 países (55 % en 2017)

2. Orientación y acceso al empleo con estudiantes

- **Descripción:** participación en ferias y foros profesionales para dar a conocer la oferta de LLORENTE & CUENCA y las posibilidades que la compañía ofrece. Fundación Human Age y acuerdos con Universidades (30 apox). Participación de empleados como docentes en universidades y escuelas de negocio para formar a jóvenes profesionales en comunicación.
- **Objetivos/Compromisos:** lograr que el 75% de los profesionales senior impartan clases en algún centro formativo.
- **Indicador:** número de profesionales que visitan universidades y número de visitas.
- **Resultados y observaciones genéricas:** al menos 4 visitas por año y por región a universidades. Una media de 3 charlas en foros por año y región. Más de 200 currículums recibidos por año en cada región. *Feedback* muy positivo recibido en universidades. Una media aproximada de 20 empleados en región Europa imparten clases en universidades y escuelas de negocio.

3. Planes de Inmersión en la compañía para nuevos empleados

- **Descripción:** programa de inmersión para nuevos empleados en función de categoría. Para profesionales senior inmersión formativa en un programa que se desarrolla a nivel internacional. Reciben kit de bienvenida.
- **Objetivos/Compromisos:** desarrollo de un nuevo paquete de bienvenida con más información sobre los procedimientos, historia, personas,... de la Firma.

- **Indicador:** nuevas incorporaciones.
- **Resultados y observaciones genéricas:** incremento de las capacidades de las personas recién llegadas a la compañía. En este tiempo han recibido la inmersión 36 empleados Senior (de Gerente en adelante) nuevos.

Igualdad

1. Política de contratación

- **Descripción:** código contractual con 12 compromisos para realizar contrataciones no discriminatorias.
- **Objetivos/Compromisos:** verificar anualmente que estas políticas se cumplen y evaluar la incorporación de nuevos elementos.
- **Indicador:** Nuevos contratos.
- **Resultados y observaciones genéricas:** las recientes medidas impuestas suponen un incremento del 2% de personas con capacidades especiales, presencia del 50% de mujeres en la fase final de procesos para puestos directivos y un 30% de asistencia masculina en las dinámicas de jóvenes talentos para incrementar la plantilla junior masculina.

Seguridad y bienestar

1. Plan de seguridad y clima laboral

- **Descripción:** acciones para garantizar la seguridad y el bienestar de los profesionales en las oficinas.
- **Objetivos/Compromisos:** cumplir los estándares requeridos según legislación vigente en seguridad y en bienestar y mejorar la seguridad, salud y ambiente laboral de los empleados.
- **Indicador:** número de accidentes laborales y encuestas de satisfacción.
- **Resultados y observaciones genéricas:** por un lado, en cuanto a seguridad y ambiente laboral, contamos con señalética, adaptación de las instalaciones para personas con necesidades especiales, puertas antipánico, moqueta y tarima ignífugas y absorbentes de sonido y protocolo de incendios. Por otro lado, en términos de salud, contamos con sillas ergonómicas, fruta diaria para los empleados un Desfibrilador y tensiómetro. En este sentido, el personal de Staff ha recibido un curso de Soporte Vital Básico y uso del desfibrilador (DEA). Asimismo, se está realizando un esfuerzo en la reforma y ampliación de distintas oficinas del Grupo.

Buen Gobierno

1. Código de ética, Comité de ética y Política Anticorrupción

- **Descripción:** políticas y procedimientos que promueven y regulan el comportamiento ético de empleados y socios, con mayores responsabilidades en función de su posición. Un comité de ética recoge y evalúa las reclamaciones que se puedan producir. Todo ello regula actividad interna y relación con clientes y proveedores.
- **Objetivos/Compromisos:** que todos los profesionales de la Firma con independencia de su cargo o posición en la compañía actúen de manera ética en el manejo de nuestro negocio y en línea con nuestros estándares de ética y de responsabilidad corporativa.
- **Indicador:** número de contratos.
- **Resultados y observaciones genéricas:** el Código de Ética está vigente desde 2004 y la Política Anticorrupción desde 2015. Todos los profesionales de LLORENTE & CUENCA mantienen un firme compromiso con los requisitos más exigentes de conducta ética.

2. Comunicación Interna

- **Descripción:** plataformas para la comunicación interna y para compartir externamente noticias y actividades de la Consultoría. Blog interno (novedades de la compañía relativas a clientes, incorporaciones nombramientos, conferencias, cuentas ganadas, etc.) y escritorio digital (plataforma interna con acceso a las herramientas para el trabajo diario); boletín Esta Semana. con la actividad semanal prevista relacionado con clientes y nuevo negocio; videoconferencias mensuales con los equipos de promoción locales; calendario de eventos de interés del sector.
- **Objetivos/Compromisos:** fomentar la cultura e identidad corporativa a través de la comunicación interna y de informar a los más de 500 profesionales de la actividad diaria de la compañía en todos los mercados.
- **Indicador:** encuestas de calidad internas. Estadísticas de seguidores facilitados por los canales sociales y *Google Analytics*.
- **Resultados y observaciones genéricas:** elevado grado de *engagement* en estos canales con los empleados. Además, dentro del Plan Estratégico 2017-2019 está contemplada la evolución del escritorio digital hacia una intranet social colaborativa.

3. Reuniones periódicas de equipos directivos y senior

- **Descripción:** calendario anual de reuniones de empleados en función de categorías profesionales para informar acerca de novedades, resultados y planes de negocio. Reuniones socios, reuniones internacionales de directivos, reuniones de seniors, *stop & review*... En todos los mercados en los que opera la compañía: España, Portugal, Estados Unidos, México, Panamá, República Dominicana, Perú, Colombia, Ecuador, Chile, Argentina y Brasil.

- **Objetivos/Compromisos:** involucrar al equipo directivo y a los profesionales senior en el crecimiento de la Firma, conocer su opinión e ideas y trabajar en equipo para la consecución de resultados.
- **Indicador:** reducción de los ratios de rotación y cumplimiento de los planes de negocio anuales.
- **Resultados y observaciones genéricas:** mayor compromiso y sentido de pertenencia de los profesionales. Las reuniones internacionales del mes de enero tienen cada año un país anfitrión diferente para motivar a los equipos locales con su organización, impulsar las operaciones (reuniones con clientes y prospects de los socios presentes) y, además, facilitar que los directores conozcan todas las oficinas de la compañía.

4. Sistemas de evaluación

- **Descripción:** sistema de evaluación anual de empleados para fomentar el desarrollo profesional y contar con parámetros de medición comunes. La evaluación consiste en un cuestionario cumplimentado por el supervisor y un formulario de autoevaluación completado por el propio empleado.
- **Objetivos/Compromisos:** el 100% de los empleados de LLORENTE & CUENCA son evaluados de acuerdo a unos criterios comunes.
- **Indicador:** sistema de evaluación (A,B, C, D)
- **Resultados y observaciones genéricas:** en 2017 se ha lanzado un proyecto piloto de evaluación 360º a Socios y Directores Generales por medio del cual han sido evaluados por sus equipos, clientes, supervisores y compañeros. Para 2018 se está valorando ampliar este sistema de evaluación a otras categorías.

Red Alumni

1. Comms Community

- **Descripción:** programa de relacionamiento para seguir cultivando las relaciones con nuestros antiguos compañeros de profesión, facilitar un entorno de *networking* y diálogo que haga posible el intercambio de conocimiento y oportunidades dentro de la red.
- **Objetivos/Compromisos:** lograr que se adhieran a la red un 60% de los Alumni a nivel global estrechando la comunicación y la interacción con ellos a través de comunicaciones, eventos, sesiones de formación.
- **Indicador:** número de personas que se sumen a la comunidad *Comms Community* e interacción / *engagement*.
- **Resultados y observaciones genéricas:** el proyecto está en fase de puesta en marcha.

2. Programa Piloto de *Outplacement*

- **Descripción:** orientación y formación para reorientar las carreras profesionales de los profesionales que despide LL&C.
- **Objetivos/Compromisos:** seguir avanzando con la implementación de estas medidas.
- **Indicador:** número de personas orientadas.
- **Resultados y observaciones genéricas:** *feedback* muy favorable de las personas integradas en el programa. Resultados muy positivos debido a que las personas orientadas se han incorporado en un nuevo lugar antes de finalizar el programa.



Socios

Actualmente, nuestra compañía cuenta con 20 socios, 18 de ellos socios profesionales y 2 socios financieros. El 29 de junio de 2015, la firma francesa de *private equity* MBO Partenaires se incorpora al accionariado tras una ampliación de capital en la que ha tomado el 22% efectivo del Grupo.

Pacto de Socios

1. Modelo de *Partnership*

- **Descripción:** ser socio de LLORENTE & CUENCA es una meta al alcance de cualquier profesional de nuestra firma que demuestre una visión estratégica capaz de potenciar el negocio de nuestros clientes, una excelencia en la ejecución de nuestros servicios, y una contribución sustantiva y sostenida a los resultados de negocio de la firma. Asimismo, de acuerdo al modelo de *partnership* de LLORENTE & CUENCA, los socios son a la vez inversores y gestores, empresarios y directivos.
- **Objetivos/Compromisos:** motivar a los mejores profesionales de la compañía ofreciéndoles un plan de carrera paralelo a la categoría profesional.
- **Indicador:** número de socios
- **Resultados y observaciones genéricas:** entre 2016-2017 se han producido dos nuevas incorporaciones a socios.

2. Reuniones de Socios

- **Descripción:** organización de dos Asambleas de socios anuales para discutir la estrategia del negocio y gobierno corporativo, definir el Plan Estratégico de la Firma y revisar los resultados de la compañía.
- **Objetivos/Compromisos:** mantener informados y hacer partícipes de las tomas de decisiones a los socios de la Firma y, en el momento de identificar cualquier anomalía, activar mecanismos de respuesta.
- **Indicador:** número de reuniones.
- **Resultados y observaciones genéricas:** en 2016 y 2017 se han celebrado cuatro de estas reuniones en Madrid, Lisboa y Santo Domingo donde se han tomado las decisiones estratégicas más importantes de la compañía, así como el Plan Estratégico 2017-2019.

3. Código de ética, Comité de Ética y Política Anticorrupción

- **Descripción:** políticas y procedimientos que promueven y regulan el comportamiento ético de empleados y socios, con mayores responsabilidades en función de su posición, así como clientes y proveedores. Un comité de ética recoge y evalúa las reclamaciones que se puedan producir. Todo ello regula actividad interna y relación con clientes y proveedores.
- **Objetivos/Compromisos:** que todos los profesionales de la Firma con independencia de su cargo o posición en la compañía actúen de manera ética en el manejo de nuestro negocio y en línea con nuestros estándares de ética y de responsabilidad corporativa.
- **Indicador:** número de contratos.
- **Resultados y observaciones genéricas:** el Código de Ética está vigente desde 2004 y la Política Anticorrupción desde 2015. Todos los profesionales de LLORENTE & CUENCA mantiene un firme compromiso con los requisitos más exigentes de conducta ética.



Proveedores

LLORENTE & CUENCA dispone de una red extensa de proveedores que conocen la organización y son capaces de dar respuesta a los compromisos adquiridos con el objetivo de mantener su nivel de calidad

La relación que LLORENTE & CUENCA mantiene con sus proveedores está basada en un modelo *win-win* y respeto y confianza mutuo, donde el comportamiento ético de ambas partes es fundamental.

Buen Gobierno

1. Código de ética, Comité de Ética y Política Anticorrupción

- **Descripción:** políticas y procedimientos que promueven y regulan el comportamiento ético de empleados y socios, con mayores responsabilidades en función de su posición, así como clientes y proveedores. Un comité de ética recoge y evalúa las reclamaciones que se puedan producir. Todo ello regula actividad interna y relación con clientes y proveedores.
- **Objetivos/Compromisos:** que todos los profesionales de la Firma con independencia de su cargo o posición en la compañía actúen de manera ética en el manejo de nuestro negocio y en línea con nuestros estándares de ética y de responsabilidad corporativa.
- **Indicador:** número de contratos.
- **Resultados y observaciones genéricas:** el Código de Ética está vigente desde 2004 y la Política Anticorrupción desde 2015. Todos los profesionales de LLORENTE & CUENCA mantienen un firme compromiso con los requisitos más exigentes de conducta ética.



Planeta

En LLORENTE & CUENCA contamos con programa de manejo y disposición de basuras que tiene como componentes la separación, clasificación y reciclado de dichos residuos, en el cual se informa a los empleados del procedimiento a seguir a la hora de arrojar algún desperdicio.

Cada año se fortalece este proceso de concienciación. Continuamos fortaleciendo la cultura corporativa en relación a lo ambiental, a partir de información y difusión de mensajes relacionados con el cuidado del medio ambiente.

Consumo responsable

1. Cero papel

- **Descripción:** por un lado, contamos con una política de digitalización: cultura digital (servidores en drive, cambio de ordenadores,...), digitalización de materiales (nóminas), mobiliario y papel en mesas sin papeles y, por otro lado, con una política de sostenibilidad: cambio de impresoras y cambio de papel a PEFC. Campaña para promover el consumo responsable en las impresiones.

Botellas de cristal para reuniones. Botellas de plástico personalizadas hechas de materiales responsables para los empleados. Plan de concienciación para uso racional de impresiones (Ahorro en tinta y ahorro en papel). Pizarras en despachos (ahorro papel). Uso de *tablets* (ahorro papel). Conectividad en salas (ahorro de papel). Plataforma de *videocall* (ahorro de desplazamientos)

- **Objetivos/Compromisos:** lograr una reducción del 10% en el consumo de papel en la oficina.
- **Indicador:** consumo de papel.
- **Resultados y observaciones genéricas:** observar evolución para establecer KPIs.

2. Reciclaje

- **Descripción:** la documentación confidencial cuenta con certificado de destrucción y reciclaje. El papel se recicla de acuerdo a los sistemas de reciclaje del edificio. Además se reciclan consumibles de impresoras (Tóners, ...), pilas, cápsulas de café y envases en las cocinas. En nuestras impresoras tenemos papel. Por otro lado, el material informático se dona así como se emplean políticas de reventa o donación de mobiliario obsoleto.
- **Objetivos/Compromisos:** seguir avanzando con la implementación de estas medidas.

- **Indicador:** cantidades recicladas.
- **Resultados y observaciones genéricas:** observar evolución para establecer KPIs.

3. Ahorro energético

- **Descripción:** todas las bombillas son o de bajo consumo o led. Luz por sensor en determinadas zonas de uso común en la oficina. Climatización: Sistema combinado. Uso del sistema central del edificio que usa el calor de su maquinaria para reducir el gasto en invierno y sistema de refrigeración responsable en verano. Combinado con el sistema de climatización de la oficina, que apoya al del edificio, pero con un uso menos intensivo. Electrodomésticos gama AAA. Estores que regulan la luz/temperatura natural para su aprovechamiento.
- **Objetivos/Compromisos:** seguir avanzando con la implementación de estas medidas.
- **Indicador:** consumo eléctrico.
- **Resultados y observaciones genéricas:** mediante estas medidas no solo se reducen costes, sino que somos responsables con el planeta.



Comunidad

La **Fundación LLORENTE & CUENCA** surge como una respuesta a nuestra vocación responsable y al compromiso del Grupo LLORENTE & CUENCA con las sociedades en las que opera y se trata de un proyecto de LLORENTE & CUENCA y sus empleados que pretende realizar una contribución a la sociedad sobre la base del *expertise* y las actividades que ha venido realizando hasta ahora la Firma.

Para ello, el Grupo LLORENTE & CUENCA apoya la actividad de la Fundación realizando una contribución anual mínima equivalente al 0,7 % de sus ingresos, a las que se añadirán las aportaciones individuales y voluntarias de los empleados y colaboradores, con la intención de seguir creciendo. Así, la Fundación LLORENTE & CUENCA ofrece la posibilidad de participar en los proyectos a todos los empleados del Grupo como voluntarios de sus proyectos e iniciativas sociales.

Los colectivos con los que trabajamos son menores, mujeres en riesgo de exclusión social, personas con discapacidad funcional y mayores. En cuanto a las causas que apoyamos son: nutrición, pobreza, salud, educación y catástrofes naturales.

1. Fundación LLORENTE & CUENCA

- **Descripción:** la Fundación realiza tanto tareas de asistencia, acompañamiento y apoyo que promuevan la inclusión social de los colectivos que apoya como diseña proyectos conjuntos con otros *partners* sociales para realizar actividades de comunicación y difusión de campañas de sensibilización social, planes de comunicación para entidades sin ánimo de lucro y otras actividades relacionadas con la gestión de la comunicación.
- **Objetivos/Compromisos:** seguir creciendo en número de beneficiarios y proyectos en los países donde la Fundación ya ha iniciado la actividad y comenzar en aquellos países donde LLORENTE & CUENCA tiene presencia pero todavía no se han lanzado proyectos sociales de Fundación. Asimismo, para 2019 se está trabajando en el lanzamiento del primer proyecto global de la Fundación.
- **Indicador:** número de beneficiarios, número de voluntarios, número de proyectos y número de entidades con las que colaboramos.
- **Resultados y observaciones genéricas:** durante su primer año de vida, en la Fundación LLORENTE & CUENCA hemos puesto en marcha una veintena de proyectos e iniciativas internacionales gracias a la labor, el tiempo y la implicación de los 256 voluntarios inscritos (50% de la plantilla) en todas nuestras oficinas. Nuestros voluntarios han dedicado cerca de 3.000 horas a contribuir a la mejora de los 1.047 beneficiarios que de forma directa se han visto favorecidos por su trabajo y a los 251.074 que, de una forma u otra, hemos alcanzado con nuestra labor. En este tiempo, hemos colaborado con 40 *partners* sociales internacionalmente en proyectos con el foco en la comunicación como instrumento para generar impacto social.