

Conoce ADLPerformance



INFORME DE PROGRESO 2018



Índice

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Sobre nuestra empresa

03 Análisis

- Derechos Humanos
- Normas laborales
- Medioambiente
- Anticorrupción

04 Tabla resumen

01 CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 10 de octubre de 2018

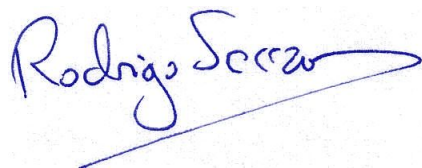
Estimado lector,

Fieles a nuestro compromiso con el Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, queremos trasladar los principales hitos fundamentales en nuestro progreso en torno al apoyo y la promoción de los diez principios. 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.

Durante el año 2018 hemos ido afianzando nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestras inversiones. El presente documento es una descripción de las medidas prácticas que la empresa ha llevado 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 la medición de los resultados.

Desde ADLPerformance estamos realmente satisfechos y orgullosos con nuestra participación en el Pacto Mundial y comunicamos que seguiremos empujando la agenda del desarrollo sostenible en toda nuestra actividad inversora.

Atentamente,

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

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

Director General: José Rodrigo Serrano Mateos

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 aterrizó en Portugal en el año 2014 respaldada por esta experiencia internacional en ingeniería de marketing.

ADLPerformance es una Sociedad Limitada Unipersonal, participada al 100% por la matriz francesa (cotizada en 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.

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 en el 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 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 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. El 40% de los empleados ha realizado el reconocimiento en el año 2018.
 - *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. Es por este motivo por el que ADLP, durante el año 2018, ha aumentado los puestos ergonómicos a 40, se ha dispuesto de 11 reposapiés y 25 elevadores de portátil para seguir contribuyendo con la salud y seguridad de cada empleado.
 - *Deporte en ADL.* ADLPerformance fomenta la actividad física de sus empleados subvencionando el 50% de la cuota mensual del gimnasio.

- *Cardioprotección del lugar de trabajo.* ADLPerformance ha instalado un desfibrilador a través de Proyecto Salvavidas.
- **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, de la plantilla de los 52 empleados que actualmente presenta ADLPerformance, un 28,8% 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 (RGPD).* ADLPerformance trabaja intensamente para velar por el cumplimiento y adaptación al nuevo Reglamento General 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 (RGPD).* ADLPerformance ha realizado una auditoría interna para identificar fortalezas y debilidades en la gestión de este punto. Además, ha puesto en marcha medidas correctoras para adaptarnos al nuevo RGPD.

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:**
 - Se ha preparado una consulta anual a nuestros proveedores para consultar y promover que se adhieran 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

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.
- **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. Actualmente podemos decir, que por cada reunión de situación, ejecutada una vez al mes, si contamos que durante el periodo 2018, de las 10 reuniones que ya han sido dispuestas, ha habido una media de 3 sugerencias por reunión. En total podemos decir que se han recogido 30 sugerencias en lo que llevamos de 2018.
 - *Reunión de situación (periodicidad mensual)*. Se mide el índice de participación y el grado de eficacia en la encuesta de clima laboral

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:**
 - *Número de empleados que utilizan un horario flexible*. Actualmente en ADLPerformance, del total de la plantilla podemos decir que el 100% de los empleados se benefician del trabajo a distancia cada vez que necesiten atender asuntos y gestiones de índole personal. Algunos realizan este trabajo a distancia una vez por semana, otros cada quince días y otros una vez al mes. También se hace bastante uso del horario flexible para la entrada, salida y comidas que facilitan el trabajo de los empleados de ADLPerformance.
 - *Número de empleados que utilizan un horario adaptado*: En ADLPerformance existen, además, trabajadores que tienen estipulado una jornada adaptada ya sea por cuestiones de maternidad, cuidados de personas dependientes por enfermedad, estudios universitarios o de cualquier otro tipo de formación, o cualquier otro caso que sea de obligada necesidad. En este caso contamos con el 10% de los empleados que tienen esta jornada de trabajo adaptada.

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. Actualmente podemos decir que el consumo de vasos de plástico se ha reducido con respecto al año pasado y podemos decir que cada vez son más los empleados que disponen de su propia cantimplora para contribuir de manera eficiente a la conservación del medio ambiente.
 - *Utilización de plazas de garaje.* Actualmente, del total de la plantilla de empleados de ADLPerformance, que en este caso serían 52 empleados (como ya se ha citado en un punto anterior), 30 disponen de plaza de garaje en el parking que está dispuesto para los trabajadores de nuestra empresa, es decir, un 57,69%, con lo cual, el resto de empleados, que serían 22, están utilizando los medios de transporte públicos de la Comunidad de Madrid, o acuden de manera independiente como puede ser caminando, es decir, un 42,31% del total.
 - *Política de reciclaje de envases y papel.* En ADLPerformance nos gusta contribuir con la conservación y protección del medio ambiente. Es por este motivo por el que tenemos colocadas en varias salas de nuestras oficinas, contenedores de reciclaje. Calculamos que en

ADLPerformance se reciclan alrededor de 200 litros a la semana de material plástico sólo en el contenedor que tenemos dispuesto en nuestra cocina, 150 litros al mes en el resto de contenedores distribuidos en salas. En total unos 950 litros de material plástico al mes. En cuanto a otro tipo de materiales, comentar que, semanalmente se recicla el cartón que proviene de los embalajes de los envíos que nos llegan diariamente al a oficina (no tenemos un volumen aproximado de litros de este material).

- *Plantas naturales de interior con hidrojardineras.* Contamos con plantas naturales de interior, que incorporan hidrojardineras para el mantenimiento natural y automático de las mismas.
- *Iluminación interior.* Progresivamente ADLPerformance está sustituyendo las luminarias fluorescentes para dar paso a una iluminación menos contaminante con el medio ambiente y más eficiente como es la iluminación de led, que reducen el consumo eléctrico.
- *Fruta fresca de temporada.* ADLPerformance, dentro la compra mensual que realiza para sus empleados, realiza la compra de fruta fresca de temporada una vez por semana, un total de 10 kilos de fruta que no ha pasado por cámara frigorífica.

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.

04 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 (RGPD)
	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
	Políticas de conciliación familiar y laboral	Empleados	Horario flexible Horario adaptado
MEDIOAMBIENTE	Reducir el impacto ambiental de la entidad	Medioambiente	Campañas reducción consumo de vasos de plástico Utilización de plazas de garaje Política de reciclaje de envases y papel Plantas naturales de interior con hidrojardineras Iluminación interior Fruta fresca de temporada
ANTICORRUPCIÓN	Código ético y de conducta	Empleados	Redacción y comunicación del Código ético y de conducta