



Simple Lógica Investigación S.A.

A large, leafless baobab tree stands prominently in the center of the image, its thick trunk and sprawling branches reaching towards a clear blue sky. The ground is a dry, grassy savanna with several smaller, green trees scattered in the background.

INFORME DE PROGRESO
2017

Simple Lógica Investigación S.A.
Pz. Sta. M.^a Soledad Torres Acosta 2-4º C
Madrid

Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none">ClientesEmpleadosProveedoresSocios/AccionistasComunidad/Sociedad CivilAdministración



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



H.E. Antonio Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General:

Desde Simple Lógica Investigación S.A. estamos muy satisfechos en comunicarle de nuevo la renovación de nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial, desarrollando por tanto nuestra actividad en el marco de la defensa y protección de los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Seguimos igualmente empeñados en hacer del Pacto Mundial y de sus principios, parte de la estrategia y cultura de nuestra compañía y de quienes en ella desarrollamos nuestra actividad profesional. Además, continuamos involucrándonos en proyectos cooperativos, que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas.

En Simple Lógica Investigación S.A. tenemos especial cuidado en dar a conocer estos compromisos a todas aquellas personas y entidades relacionadas con nuestra labor, especialmente a la sociedad o público en general, pues somos plenamente conscientes del impacto que suele tener la difusión de los resultados de nuestros sondeos públicos de opinión.

Volvemos, por todo ello, de nuevo a comunicar el progreso realizado a lo largo del último año por nuestra compañía al implementar los diez principios del Pacto Mundial, en el correspondiente Informe de Progreso. Mostramos de esta forma nuestra implicación con las políticas de transparencia y la rendición de cuentas, a la vez que lo reconocemos como un requisito clave para participar en el Pacto Mundial.

Atentamente:

Director General | Consejero ejecutivo

Graciano Viejo Fernandez

Presidente C. Administración

Javier Alvarez Souto

En Madrid, a 2 de noviembre de 2018.

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M^ª Soledad Torres Acosta, 2 - 4^º C. 28004 Madrid
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Simple Lógica Investigación S.A

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Pz. Sta. M^a Soledad Torres Acosta 2-4^o C

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.simplelogica.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Graciano Viejo

Persona de contacto

Javier Álvarez Souto

Número total de empleados

33

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Realización de estudios e investigaciones sociales, de opinión y de mercado. Consultaría y planificación estratégica.

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

Hasta 960.000

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

Cientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Comunidad/Sociedad Civil, Administración

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Relación comercial, responsabilidad legal, compromiso moral, influencia y dependencia de Simple Lógica.

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

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

De acuerdo con la práctica habitual de la empresa, procurando mejorar aquellos aspectos que consideramos determinantes para asegurar la confianza social, institucional y empresarial en nuestras actividades como son la realización de encuestas, el estudio de la opinión de las personas y la orientación en la gestión de las organizaciones.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

- Comunicación específica a empleados y material/comunicación de la empresa a nuevos empleados. - En página web - En presentaciones de la empresa - Documentación dirigida a clientes - Documentación dirigida a proveedores - En comunicados a prensa.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

La especificidad de nuestra actividad incorpora además de a los grupos de interés propios de la mayoría de las empresas en materia de responsabilidad: clientes, empleados proveedores, administración y la sociedad en su conjunto, a las personas que responden a nuestras preguntas en las encuestas, grupos de discusión o entrevistas. Si bien estas personas podemos considerarlas como parte de la sociedad civil, por su especificidad para nuestro trabajo preferimos tratarlas de manera independiente, como un grupo en si. Ello unido a que la información que por nuestra actividad producimos conforma lo conocido como “opinión pública”, siendo en ultima instancia transmisores de la misma, esto nos compromete de manera importante con la ciudadanía en tanto sujeto político y económico, exigiéndonos una adecuada política de responsabilidad articulando todas aquellas acciones que aseguren la veracidad y el escrupuloso respeto de todas sus opiniones y la salvaguarda de su intimidad. Por eso la protección de sus datos personales y el respeto de su vida privada, opiniones y de su intimidad es clave, no ya para nuestra responsabilidad sino para desarrollo de nuestro propio trabajo.

¿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

Clientes -- comunicación directa Empleados -- buzón sugerencias y comunicación directa Proveedores -- comunicación directa Socios/accionistas -- comunicación directa Administraciones públicas -- comunicación directa, web Comunidad/Sociedad Civil -- comunicación directa, web,

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Anónima. Consejo de administración esta integrado por una presidencia, una secretaría y 3 consejerías. Comité de dirección integrado por cuatro personas que dirigen cada una de sus áreas, técnica, administrativa, producción y consultoría. Del área Técnica dependen las direcciones de estudios e internacional. De Producción campo y recursos humanos. De Administración, compras, riesgos y protección y de Consultoría dependen Proyectos, calidad e I&D

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Si. Anual mediante el informe de progreso y las auditorias de calidad.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El Consejo de Administración es el órgano de supervisión y control de la actividad de Simple Lógica, siendo su competencia el control y ejecución de las políticas y estrategias generales de la sociedad, incluyéndose las relacionadas con gobierno corporativo y la responsabilidad corporativo, retribuciones y remuneración al accionista, acordadas en la Asamblea de Socios.

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

Simple Lógica colabora con ONGs de Personas Mayores para el logro de los objetivos de la segunda Asamblea Mundial de las Naciones Unidas sobre el

Envejecimiento, especialmente con el compromiso de impulsar una sociedad incluyente para todas las edades, en que las personas de edad participen plenamente y sin discriminación y en condiciones de igualdad. Tal como se recoge en el Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, 2002, entendemos que la lucha contra la discriminación por motivos de edad y la promoción de la dignidad de las personas de edad es fundamental para asegurar el respeto que esas personas merecen. La promoción y protección de todos los derechos humanos y libertades fundamentales es importante para lograr una sociedad para todas las edades. Para ello, la relación mutua entre las generaciones debe cultivarse, acentuarse y alentarse mediante un diálogo amplio y eficaz. Simple Lógica colabora en el desarrollo de programas de voluntariado de Mayores y en la realización de investigaciones que promuevan los anteriores objetivos.

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Protocolos de protección de datos. Sistemas de aseguramiento de la privacidad y confidencialidad de la información.

Dirección Web

www.simplelogica.com



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento : evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento : datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



11



4



1



3

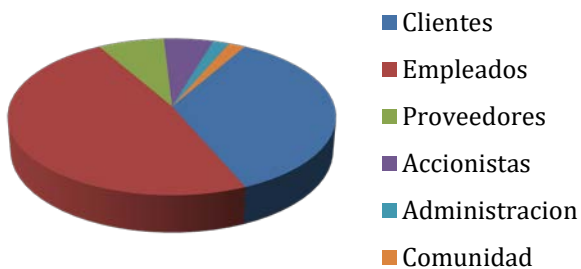
Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADA

- Clientes: 19
- Empleados: 26
- Proveedores: 4
- Accionistas: 3
- Administración: 1
- Comunidad: 1
- Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



291

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Satisfacción del cliente

Simple Lógica considera la satisfacción de sus clientes desde una perspectiva responsable procurándola de acuerdo con los principios éticos que tiene implantados para la ejecución de sus investigaciones. Mediante su sistema de calidad controla las quejas e incidencias que afectan a aquella, realizando consultas periódicas a sus clientes sobre los servicios recibidos.

Política de Calidad - Política

Comentarios

Dentro del Plan de Calidad se contempla la realización de encuestas de satisfacción a los clientes. En este desafío nos planteamos incluir en dichas encuestas la valoración de algunos contenidos de los 10 principios.

Objetivos

1- Incluir en las políticas de calidad la evaluación de las actitudes de los clientes hacia aspectos de los 10 principios. 3- Diseñar un plan de comunicación a nuestros grupos de interés.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético asumido por la empresa establece: 1) La separación de actividad investigadora de otras actividades ajenas a la investigación como puede ser la actividad comercial. 2) No abusar de la confianza de los entrevistados, ni explotar su falta de conocimientos o experiencia. 3) Informar sobre el empleo de técnicas de observación y sistemas de grabación. 4) Asegurarse de que el entrevistado conoce el propósito de la investigación e informarle de cualquier futura actividad que pueda suponer un nuevo contacto. 5) Puesta a disposición del entrevistado de la información sobre nuestra política de confidencialidad. 6) Tomar medidas para que comprendan y puedan ejercer sus derechos de no participar en un estudio de mercado, de retirarse en cualquier momento de la entrevista, de exigir que sus datos personales no sean puestos a disposición de terceros y de borrar o rectificar los datos personales incorrectos que se guarden. 7) No presionar al entrevistado que decide dar por finalizada una entrevista. 8) Evitar hacer preguntas personales que

puedan preocupar o molestar a los entrevistados, a no ser que la información sea esencial para la finalidad del estudio y que las razones de esta necesidad sean explicadas al entrevistado. 9) Poner a disposición del entrevistado una dirección de correo y un número 900 para trasladar sus quejas o sugerencias.

Comentarios

El código ético y las normas establecidas para su cumplimiento se incluyen en los programas de formación de acogida, así como en el correspondiente kit. Esta práctica se da a conocer al cliente.

Objetivos

1- Incluir preguntas sobre la valoración y conocimiento de nuestro código ético en la encuesta de satisfacción del cliente.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Simple Lógica realiza auditorías internas y externas en las que se evalúan todos los riesgos contemplados en nuestro sistema de calidad. En la medida en que el sistema recoge los objetivos del Pacto Mundial plasmados en este Informe de progreso las auditorías que se realizan dentro del mismo cumplen una doble función al evaluar todas las políticas y acciones de responsabilidad corporativa.

Comentarios

Objetivos

1- Formalizar el documento registrado en las auditorías de calidad.
2- Diseñar un plan de comunicación a nuestros grupos de interés.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias se establece como un canal de comunicación inmediato con la dirección de la empresa abierto a sus empleados y socios. La encuesta anual de satisfacción recoge un apartado de sugerencias. El registro de no conformidades y reclamaciones del sistema de calidad también se utiliza como medio para recogerlas.

Comentarios

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Recogiendo específicamente en el registro de incidencias, reclamaciones y no conformidades aquellas que afecten al código ético y a las normas específicas de calidad relativas a los 10 principios a la par que a la propia satisfacción del cliente.

Objetivos

1- Registro de incidencias. Reducir nº de incidencias relativas al cliente. 2- Medidas correctivas. Reducir tiempos en la aplicación de las medidas correctivas.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Facilitar sistemas de control externo sobre nuestro trabajo, por ejemplo, posibilidad de auditar en tiempo real la ejecución de las entrevistas, es un importante ejercicio de transparencia, aunque no suficientemente valorado todavía por los clientes.

Transparencia - Política Observaciones Genéricas

Es clave para el desenvolvimiento de la empresa la total transparencia en el ejercicio de la actividad. La misma es el principal medio para poder mostrar la fiabilidad de la información que resulta de nuestra actividad. Aquella depende exclusivamente del estricto cumplimiento de los requisitos metodológicos de toda investigación social. Entendemos por corrupción el fraude cometido cuando se modifica la técnica, se ocultan los riesgos de error o se confunden intencionalmente sus márgenes sin acuerdo o conocimiento del cliente, La explotación laboral, al promover modelos de contrato que conculcan los derechos laborales básicos o que cumpliéndolos no permiten a las personas vivir con la dignidad que les corresponde.

Comentarios

Sistema para facilitar en todo momento el acceso del cliente al trabajo contratado

Objetivos

Crear un sistema de indicadores para la gestión de la transparencia de los servicios

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético asumido por la empresa establece: 1) La separación de actividad investigadora de otras actividades ajenas a la investigación como puede ser la actividad comercial. 2) No abusar de la confianza de los entrevistados, ni explotar su falta de conocimientos o experiencia. 3) Informar sobre el empleo de técnicas de observación y sistemas de grabación. 4) Asegurarse de que el entrevistado conoce el propósito de la investigación e informarle de cualquier futura actividad que pueda suponer un nuevo contacto. 5) Puesta a disposición del entrevistado de la información sobre nuestra política de confidencialidad. 6) Tomar medidas para que comprendan y puedan ejercer sus derechos de no participar en un estudio de mercado, de retirarse en cualquier momento de la entrevista, de exigir que sus datos personales no sean puestos a disposición de terceros y de borrar o rectificar los datos personales incorrectos que se guarden. 7) No presionar al entrevistado que decide dar por finalizada una entrevista. 8) Evitar hacer preguntas personales que puedan preocupar o molestar a los entrevistados, a no ser que la información sea esencial para la finalidad del estudio y que las razones de esta necesidad sean explicadas al entrevistado. 9) Poner a disposición del entrevistado una dirección de correo y un número 900 para trasladar sus quejas o sugerencias.

Comentarios

Objetivos

1- Comunicar el código ético a los clientes y 2- Registrar sus respuestas.

Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Evitar el riesgo que supone para la empresa la falta de transparencia de la competencia.

Comentarios

Comunicar pormenorizadamente a cada cliente sobre este riesgo y comunicarle los sistemas de acceso al control de nuestros servicios.

Objetivos

1- Redactar documento donde se comuniquen todos los elementos que aseguran la transparencia de nuestros servicios. 2- Comunicar el código ético todos los grupos de interés.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Simple Lógica realiza auditorías internas y externas en las que se evalúan todos los riesgos contemplados en nuestro sistema de calidad. En la medida en que el sistema recoge los objetivos del Pacto Mundial plasmados en este Informe de progreso las auditorías que se realizan dentro del mismo cumplen una doble función al evaluar todas las políticas y acciones de responsabilidad corporativa.

Comentarios

En las auditorías se evalúa nuestra transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes.

Objetivos

1- Abrir un apartado específico dedicado a evaluar la transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes en nuestras auditorías.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se recogen y tipifican incidencias sobre falta de transparencia en el registro de no conformidades y reclamaciones del Sistema de Calidad .

Objetivos

1- Comunicar el elemento a los grupos de interés. 2- Ausencia de reclamaciones o incidencias sobre falta de transparencia.

Accesibilidad de los productos y servicios

En Simple Lógica Investigación S.A mantenemos una estrecha relación con el tercer sector, especialmente con organizaciones que trabajan con personas mayores. Por esa razón el Manual de Estilo aplicable a todos nuestros informes incluye una Guía de Accesibilidad en documentos destinados a este colectivo o a otros con especiales dificultades visuales.

Política de Calidad - Política

Comentarios

Se supervisan las publicaciones destinadas a clientes con potenciales problemas visuales.

Objetivos

Comunicar este procedimiento a todas las partes interesadas.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se controlan en el registro de reclamaciones y no conformidades las motivadas por un problema de accesibilidad en la comprensión de un documento.

Objetivos

1- Comunicar el procedimiento a partes interesadas 2- Ausencia de reclamaciones o no conformidades sobre temas de accesibilidad.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Dado el tipo de actividad que realizamos, es habitual que los clientes nos proporcionen bases de datos con información sensible. El mismo carácter tiene la información recabada mediante encuestas de la que en todo momento ha de asegurarse su anonimato y en su caso confidencialidad, preservando la oportunidad de controlar su veracidad. Para el adecuado manejo y custodia de toda esta información, contamos con una política interna cuya finalidad es la protección de esos datos mediante controles de verificación, política de mesas limpias, de destrucción e impresión de documentos, medidas de seguridad relativas al personal (relación de usuarios con accesos autorizados, control de usuarios autorizados a modificar las condiciones de acceso a los ficheros y controles de acceso físico y lógico). Además, contamos con una política específica de gestión de soportes informáticos. Existe un responsable de la custodia de los ficheros con datos sensibles que vela por el cumplimiento de la LOPD gestionando y supervisando la aplicación por todo el personal de la empresa de medidas de seguridad adecuadas en función del tipo de datos que manejan. Estas medidas están igualmente recogidas en nuestro sistema de calidad. En el momento de ofrecer nuestros productos y servicios a los clientes, nuestro código ético establece que pongamos a

su disposición ciertas medidas para que éste pueda comprobar la calidad de la información entregada. Siempre ponemos en conocimiento del cliente si nuestro trabajo se realiza de forma sindicada o conjunta con trabajos para otros clientes (sin desvelar la identidad de dichos clientes, a menos que contemos con su autorización) y asumimos el deber de informar, si es el caso, sobre la subcontratación de parte del trabajo a realizar. Con la entrega de los resultados ponemos a disposición del cliente los datos técnicos de los estudios realizados y establecemos una clara distinción entre resultados, interpretaciones y recomendaciones. El objetivo sigue siendo el mismo que el planteado con anterioridad, evitar la existencia de reclamaciones y que de existir no conformidades debidas a fallas en los sistemas de protección de las bases de datos se articulen y controles las medidas correctoras. De igual forma se trata de unificar y publicar los controles de verificación, de mesas limpias, de destrucción e impresión de documentos y de las medidas de seguridad relativas al personal.

Política de Calidad - Política

Comentarios

El Plan de calidad de la empresa incluye las normas para el tratamiento, gestión y custodia de las bases de datos.

Objetivos

1- Incluir en las auditorías de calidad una evaluación específica sobre la gestión de las bases de datos.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro del Sistema de Calidad implantado se realizan dos auditorías anuales sobre los diversos procedimientos de trabajo y normas éticas establecidas.

Comentarios

Evaluar dentro de las auditorías de calidad el sistema de gestión y protección de datos de carácter personas o específicos de un cliente.

Objetivos

1- Formalizar en las auditorías la evaluación de los sistemas de protección de datos de la empresa.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se recogen y tipifican incidencias sobre insuficiente protección de los datos de carácter personal gestionados en el registro de no conformidades y reclamaciones del Sistema de Calidad .

Objetivos

1- Comunicar el elemento a los grupos de interés. 2- Ausencia de reclamaciones o incidencias sobre protección de datos personales.

Relación duradera con los clientes

En nuestra política de calidad se analizan los riesgos que pueden conducir al abandono de un cliente. Esos riesgos se ciñen formalmente a la política de precios. Las acciones que favorecen nuestra responsabilidad deberán ser consideradas como medios para neutralizar aquellos riesgos incrementando nuestra reputación ante los clientes.

Política de Calidad - Política

Comentarios

Incorporando a la política de calidad acciones orientadas al mantenimiento de los clientes.

Objetivos

Correlacionar los resultados de las evaluaciones de su satisfacción con su continuidad como cliente

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

La empresa tiene implantada formalizada una política de responsabilidad incorporada a su sistema de calidad en la identificación de sus riesgos y oportunidades concretada en la organización de cada área o departamento. Dicha política se ha transmitido a sus empleados y accionistas faltando su adecuada difusión entre clientes.

Comentarios

Hacen hincapié en nuestra política de responsabilidad para la retención del cliente.

Objetivos

- 1- Identificar los clientes con un mayor riesgo de abandono.
- 2.- Identificar los clientes históricos que nos abandonaron en el último año.
- 3.- Contactar para difundir los aspectos más relevantes de nuestra política de responsabilidad entre los clientes

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El sistema de gestión de calidad de Simple Lógica está basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Comentarios

Anualmente se realizan auditorías internas por departamentos y externa para el conjunto.

Objetivos

Incorporar en el sistema acciones dirigidas a:

- 1- Identificar los clientes dados de baja en el último año, cuantificando su evolución.
- 2- Analizar la evolución de las comunicaciones, información de nuestras políticas de calidad y responsabilidad y de los resultados de las encuestas de satisfacción.
- 3.- Redactar un plan de acción específico para cada cliente perdido.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Se realizan encuestas de satisfacción a clientes tras la recepción del servicio. Se pretende extenderlas anualmente también a todos los trabajadores.

Comentarios

Análisis del riesgo en nuestra política de calidad.

Objetivos

Incorporar en nuestro cuestionario de evaluación del cliente preguntas sobre el conocimiento del Pacto Mundial y su importancia en nuestra relación.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Igualdad de género

La empresa ha llevado siempre una política positiva sobre la igualdad de género fundamentalmente posibilitando permisos por cuidados a familiares por igual a mujeres con a hombres. Igualmente, los géneros están proporcionalmente representados en su consejo de administración.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

En Simple Lógica promovemos la no discriminación por motivos de género, edad, raza, nacionalidad o condición física. Para hacer efectiva esta no discriminación, nuestra política salarial toma como referencia los diferentes convenios colectivos, estableciendo bandas salariales asociadas a cada categoría profesional y grado de antigüedad en la empresa. Se parte así de un salario común para cualquier profesional de la empresa, independientemente de la edad, el género, la raza o la condición física. De esta manera se impide cualquier tipo de discriminación. Igualmente se establece un límite a las diferencias salariales estableciendo las ratios que las limitan en las asambleas anuales. La igualdad de género se promueve internamente en su política de conciliación reconociendo un derecho igualitario a ausentarse para el cuidado de sus familiares, hijos, hijas o mayores dependientes, tanto a las mujeres como a los hombres de la plantilla.

Comentarios

Pero en un paso más la empresa se plantea pese a su tamaño y el pequeño riesgo de discriminación por sexo que existe en la misma, la redacción e implantación de un plan de igualdad.

Objetivos

Dando un paso para hacer visible su política de igualdad de género la empresa se plantea pese a su tamaño y el pequeño riesgo de discriminación por sexo que existe en la misma, la redacción e implantación de un plan de igualdad.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Dada la actividad que realizamos, el impacto medioambiental de Simple Lógica es mínimo y en nuestras cuentas anuales se registra la inexistencia de partidas de naturaleza medioambiental. Aun así, somos conscientes de la necesidad de mantener, en nuestros procesos de trabajo, un enfoque que atenúe, en la medida de las posibilidades, ese mínimo impacto ambiental. Por ello, realizamos nuestro trabajo en una oficina dotada con sistemas de bajo consumo y con contenedores adaptados para el reciclaje. Somos conscientes del impacto que el consumo de papel tiene sobre los pulmones de nuestro planeta y las consecuencias negativas que la deforestación tiene para el equilibrio ecológico. Por ello, hemos abandonado progresivamente la tradicional encuesta sobre el papel y la hemos sustituido por la encuesta en soportes informáticos. Contamos con un punto donde depositar el papel usado con miras a su reutilización. Disponemos de impresoras configuradas para hacer la impresión más ecológica / económica posible y tratamos de hacer el mínimo uso posible de las mismas. Para hacer más agradable el entorno de trabajo nuestra oficina está adornada con distintas especies vegetales. Su función no es meramente decorativa ya que, al favorecer la oxigenación del ambiente, contribuyen a la relajación, reducen la fatiga, mejoran el funcionamiento del organismo y reducen la presión arterial. También contribuyen a mantener el nivel de humedad en el ambiente y reducen la cantidad de polvo ambiental, evitando la resequedad de las mucosas y la piel. Gran parte de ellas son de bajo consumo hídrico y, en caso de incorporar nuevas plantas la oficina en el futuro, éste será el criterio fundamental para tener en cuenta en su adquisición. Así mantendremos los beneficios que las plantas ofrecen al entorno de trabajo, pero reduciendo los consumos de agua necesarios para su mantenimiento.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

Se está estudiando la implementación de un sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001 y su integración en el actual Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001).

Comentarios

Implementar un Sistema de Gestión Ambiental.

Objetivos

Formalizar y sistematizar las acciones medioambientales de la empresa en un Sistema de Gestión Medioambiental normalizado.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Comentarios

Se han implantado alertas previas a la impresión de documentos con recordatorios que invitan a evaluar la necesidad de la impresión. Igualmente se han incorporado las recomendaciones para evitar el consumo de papel en las instrucciones a los nuevos empleados.

Objetivos

1- Incluir en el Plan de Gestión Ambiental los procedimientos e indicadores de seguimiento para la reducción del uso de papel.

2- Reducir los gastos totales en papel en al menos un 10% respecto al año anterior.

Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Introducir indicadores de seguimiento de la gestión medioambiental de la empresa.

Objetivos

1- Reducir el consumo anual de papel 2- Reducir el gasto anual en electricidad.

Incertidumbre en el ambiente laboral

En Simple Lógica consideramos que el éxito reside en nuestro equipo humano y que un comportamiento socialmente responsable de cara a nuestros clientes pasa, necesariamente, por un comportamiento socialmente responsable hacia nuestros empleados. Por ello, en una

situación del mercado como la que atravesamos en los tres últimos años hemos apostado por una reducción salarial inversamente proporcional a la remuneración recibida lo que se tradujo en una reducción de la brecha salarial entre directivos y empleados claramente superior a la aprobada inicialmente pasando de seis veces la diferencia entre el máximo ingreso y el mínimo a solo tres veces. Esta política y propósito se trasladó a toda la plantilla manteniendo una información permanente sobre la situación de la empresa con el fin de aminorar al máximo las incertidumbres sobre el futuro laboral y recabar el apoyo para el mantenimiento del trabajo. Es más, la estrategia a seguir se sometió a la aprobación de toda la plantilla adoptándose únicamente al recibir el apoyo unánime. Se entiende que la información a todas las personas que trabajan en la empresa es fundamental para reducir, si no eliminar, la incertidumbre sobre el futuro laboral. Para ello se realizaron a la largo de los dos últimos año seis reuniones con toda la plantilla lo que nos marca el objetivo de mantener este mismo número para el próximo período.

Política de Comunicación Interna - Política

Observaciones Genéricas

e han establecido e incorporado a nuestra política de calidad unas directrices generales de comunicación orientadas a sistematizar la comunicación con el empleado y el accionista y administrar los recursos necesarios para tal fin. Dado el reducido tamaño d la empresa hasta ahora no se ha visto necesario establecer una política de comunicación interna, procediendo a informar al empleado siempre que se produce una modificación en las condiciones de trabajo o laborales. Igualmente los responsables de cada área informan regularmente sobre los pormenores del trabajo al personal a su cargo.

Comentarios

Aminorar la carga de incertidumbre del empleado debido a la propia incertidumbre del mercado.

Objetivos

Elaborar un plan de comunicación Interna en el que se establezcan momentos fijos de comunicación general aparte de indicar los medios para proceder a la misma.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En el kit formativo de bienvenida se plasma el plan de bienvenida informando sobre la misión, visión y valores de la empresa, así como sobre los rasgos diferenciadores de la actividad desarrollada frente a otras empresas. Las acciones contempladas son: entrevista con el responsable del área antes de la incorporación y kit de documentos con la descripción de la empresa.

Comentarios

Se carece de un control sobre la entrega de la documentación por cada responsable.

Objetivos

Registrar las acciones realizadas

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias se establece como un canal de comunicación inmediato con la dirección de la empresa abierto a sus empleados y socios. La encuesta anual de satisfacción recoge un apartado de sugerencias. El registro de no conformidades y reclamaciones del sistema de calidad también se utiliza como medio para recogerlas.

Comentarios

Notificación a los empleados de la existencia del buzón abierto a sus dudas, críticas o sugerencias.

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se han incorporado al registro de incidencias del sistema de calidad las registradas en el buzón y las comunicadas por los empleados

Objetivos

Incentivar el uso de los sistemas de registro de incidencias.

Conciliación familiar y laboral

Todas las personas con hijos menores pueden acogerse a reducción de la jornada concedida a petición propia por igual a hombres y mujeres. La empresa concede permisos, con y sin sueldo, para

el cuidado de familiares dependientes siempre que se ha requerido. Atendiendo a las solicitudes de los trabajadores, la empresa trata en todo momento de acondicionarse a las necesidades específicas de cada trabajador, registrando siempre los acuerdos en los contratos laborales.

Política de Conciliación - Política

Observaciones Genéricas

La igualdad de género se promueve internamente reconociendo un derecho igualitario a ausentarse para el cuidado de sus familiares, hijos, hijas o mayores dependientes, tanto a las mujeres como a los hombres de la plantilla.

Comentarios

Cada responsable de departamento tiene instrucciones claras de facilitar las ausencias por motivos de conciliación, tanto en el cuidado de menores como de personas mayores con dependencia.

Objetivos

Sistematizar esta política formalizándola en un Plan de Igualdad

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Simple Lógica persigue el bienestar profesional y familiar de quienes en ella ejercen su labor. Por ello facilita un horario flexible en todos aquellos puestos cuya actividad lo permite.

Comentarios

Se facilita un horario flotante. Cada profesional elige el horario de entrada dentro de un margen de horas marcado previamente y donde se debe mantener como mínimo por las horas de su jornada laboral.

Objetivos

Formalizar y registrar el horario de cada profesional comunicándolo sistemáticamente.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Pese a existir una política en salud y seguridad en el lugar de trabajo el último año no se ha podido

aplicar plenamente por problemas con el proveedor de los servicios de prevención y salud laboral.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Contamos con una Política de Prevención de Riesgos Laborales que sitúa la Gestión de Prevención de Riesgos Laborales en el Sistema Global de Gestión de la Empresa, todo ello con el objetivo de preservar a lo largo de toda la línea funcional de la empresa la seguridad laboral y evitar las enfermedades profesionales. Básicamente está integrada por revisiones médicas periódicas y formación en salud laboral prevención de riesgos. Pero, además, por la naturaleza de la empresa los principales problemas de seguridad a la que se ve sometida la plantilla son de orden psíquico bien por stress o tensiones interpersonales. Simple Lógica Investigación S.A ha hecho pública una declaración de intenciones en prevención del acoso psicológico expuesta de manera permanente en su tablón de anuncios su, así como el código ético que lo contempla, dando a conocer los mecanismos existentes para el ejercicio de la reclamación y la resolución de esta. Además, en todos sus comunicados con la plantilla informa a todas las trabajadoras y trabajadores sobre la política existente en la empresa en materia de prevención de riesgos físicos y de acoso laboral y siempre y cuando se considere oportuno, notificándolo de forma personal a cada nueva incorporación a la plantilla. Ha incluido un módulo formativo sobre el código ético de la empresa recogido en su documentación de responsabilidad y en su declaración de intención de prevención del acoso psicológico en todos los programas formativos de la empresa dirigidos tanto a sus directivos como al resto del personal. Con la misma se recomienda a los empleados que consideren que no se cumplen los protocolos de seguridad o de haber sido o estar siendo objeto de acoso psicológico en su puesto de trabajo, que traten de resolver el conflicto, en primera instancia, directamente con la persona o grupo de personas implicadas o acudiendo a su responsable inmediato o representante laboral. Si no se considera adecuada esta vía o se prolonga innecesariamente, se ponen a disposición los procedimientos de

reclamación detallados en el apartado relativo al buen ambiente laboral. Una vez articuladas las medidas de prevención y resolución de conflictos se consideran oportuno establecer unas directrices de buenas prácticas en el puesto de trabajo y en el ejercicio de la actividad profesional que contribuyan al bienestar de toda la plantilla. Regularmente se realizaban cursos de primeros auxilios paralizados en el último año por problemas con el proveedor del servicio.

Objetivos

Es necesario implementar de forma adecuada la formación que requiere la adecuada implantación de este elemento, algo vinculado al proveedor de servicios. Su cambio y la realización de la formación requerida entre todos los empleados aparece como objetivo para el próximo año.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Los principales riesgos en salud laboral debidos a nuestra actividad están vinculados al stress y a la falta de movilidad. Por ello nuestra política contempla de forma especial el cumplimiento estricto de los horarios evitando las jornadas extras y asegurando los descansos necesarios para la buena salud.

Comentarios

Se realizan reconocimientos médicos periódicos a toda la plantilla y se imparte formación en salud laboral y de primeros auxilios. Se publica anualmente un informe por su responsable nombrado a tal efecto.

Objetivos

1- Continuar los reconocimientos médicos y la formación en prevención de riesgos y salud laboral. 2- Identificar nuevos riesgos debidos a la edad.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Simple Lógica realiza auditorías internas y externas en las que se evalúan todos los riesgos contemplados en nuestro sistema de calidad. En la medida en que el sistema recoge los objetivos del Pacto Mundial plasmados en este Informe de progreso las auditorías que se realizan dentro del mismo cumplen una doble función al evaluar todas las políticas y acciones de responsabilidad corporativa.

Objetivos

1- Incorporar a las auditorias los informes sobre salud laboral para facilitar su control.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Aplicar las medidas correctivas relativas a la incidencia registrada.

Objetivos

Medidas correctivas de las no conformidades relativas a la formación en prevención de riesgos y salud laboral ejecutadas.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Pese a no estar obligada por ley, la empresa supera el ratio establecido por la ley LISMI.

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Si bien la obligación de las empresas públicas y privadas que tengan un número de 50 o más trabajadores a que, de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad no afecta a Simple Lógica la empresa asume como propia dicha obligación.

Comentarios

Mantener como mínimo contratado un 2% de trabajadores con alguna discapacidad.

Objetivos

Comunicar dicho compromiso y registrar su cumplimiento.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Existe un canal de denuncias interno, mediante un buzón anónimo, y externo, mediante un profesional externo a la compañía a quienes pueden dirigirse igualmente de forma anónima cualquier empleada o empleado.

Comentarios

Se comunica en briefing o sesión de recepción de cada nueva persona incorporada a la empresa. Igualmente se entrega en la guía de bienvenida. Igualmente se expone en el tablón de anuncios de la empresa.

Objetivos

Actualizar guía de bienvenida manteniendo contratos con profesional externo de seguridad psicológica.

Buen ambiente laboral

Simple Lógica presta especial atención al entorno físico y social en el que se lleva a cabo el trabajo diario de sus empleados. El entorno aparte de influir en la satisfacción, motivación y productividad de las personas empleadas puede afectar a su propia salud. Los riesgos que afectan al ambiente laboral son de dos tipos, físicos, debidos a la falta de control sobre la ergonomía del puesto de trabajo, la falta de ventilación, luz o temperatura inadecuada; y psíquicos, debidos al stress o a los riesgos de acoso o moving entre o hacia las personas empleadas. El primero se aborda con la Política de Prevención de Riesgos Laborales que incluye un Protocolo específico de Riesgos contemplando como mínimo una revisión e informe anual externo sobre las condiciones de los puestos de trabajo y el segundo mediante un Protocolo de Prevención del Acoso Psicológico. La puesta en marcha de este último vino precedido de un test anónimo realizado a toda la plantilla mediante el cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, LIPT-60. El análisis externo de dicho test dio lugar a un informe de identificación de situaciones de acoso laboral para Simple Lógica investigación, S.A del que se derivó el mencionado protocolo. En el mismo se ofrecen a toda la plantilla además de los cauces habituales de comunicación a través de sus representantes y responsables, un buzón de quejas y sugerencias anónimo y una dirección externa de un profesional de prevención de riesgos laborales para permitir trasladar anónimamente, pero de forma personalizada, cualquier percepción o denuncia de acoso, moving o incumplimiento de los compromisos asumidos en materia de prevención de riesgos. Por otra parte, la empresa se compromete a no tolerar las conductas de acoso y a trasladarlas a la instancia competente en caso de que exista sospecha de delito para

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético asumido por la empresa establece: 1) La separación de actividad investigadora de otras actividades ajenas a la investigación como puede ser la actividad comercial. 2) No abusar de la confianza de los entrevistados, ni explotar su falta de conocimientos o experiencia. 3) Informar sobre el empleo de técnicas de observación y sistemas de grabación. 4) Asegurarse de que el entrevistado conoce el propósito de la investigación e informarle de cualquier futura actividad que pueda suponer un nuevo contacto. 5) Puesta a disposición del entrevistado de la información sobre nuestra política de confidencialidad. 6) Tomar medidas para que comprendan y puedan ejercer sus derechos de no participar en un estudio de mercado, de retirarse en cualquier momento de la entrevista, de exigir que sus datos personales no sean puestos a disposición de terceros y de borrar o rectificar los datos personales incorrectos que se guarden. 7) No presionar al entrevistado que decide dar por finalizada una entrevista. 8) Evitar hacer preguntas personales que puedan preocupar o molestar a los entrevistados, a no ser que la información sea esencial para la finalidad del estudio y que las razones de esta necesidad sean explicadas al entrevistado. 9) Poner a disposición del entrevistado una dirección de correo y un número 900 para trasladar sus quejas o sugerencias.

Comentarios

Expuesto a toda la plantilla. Incorporado a nuestra política de calidad. Se imparte información sobre el mismo cada vez que se inicia un nuevo estudio.

Objetivos

Incorporar en la encuesta de satisfacción interna preguntas sobre la comprensión del código ético y sus traslado a las personas entrevistadas.

Política de Comunicación Interna - Política

Observaciones Genéricas

Se han establecido e incorporado a nuestra política de calidad unas directrices generales de comunicación orientadas a sistematizar la comunicación con el empleado y el accionista y administrar los recursos necesarios para tal fin. Dado el reducido tamaño d la

empresa hasta ahora no se ha visto necesario establecer una política de comunicación interna, procediendo a informar al empleado siempre que se produce una modificación en las condiciones de trabajo o laborales. Igualmente los responsables de cada área informan regularmente sobre los pormenores del trabajo al personal a su cargo.

Comentarios

Identificando los riesgos asociados a un deterioro de la comunicación interna.

Objetivos

Incorporar en la encuesta de satisfacción interna preguntas sobre los problemas de comunicación interna

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En el kit formativo de bienvenida se plasma el plan de bienvenida informando sobre la misión, visión y valores de la empresa, así como sobre los rasgos diferenciadores de la actividad desarrollada frente a otras empresas. Las acciones contempladas son: entrevista con el responsable del área antes de la incorporación y kit de documentos con la descripción de la empresa.

Comentarios

Kit distribuido entre todos los empleados, expuestos de forma permanente todos sus documentos y revisado anualmente.

Objetivos

Registrar los kits distribuidos.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Se realizan encuestas de satisfacción a clientes tras la recepción del servicios. Se pretende extenderlas anualmente también a todos los trabajadores.

Comentarios

Encuesta anual de satisfacción del empleado.

Objetivos

1- Redactar los correspondientes informes. 2- Comunicarlo a todos nuestros grupos de interés.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias se establece como canal de comunicación inmediato con la dirección de la empresa abierto a sus empleados y socios. La encuesta anual de satisfacción recoge un apartado de sugerencias. El registro de no conformidades y reclamaciones del sistema de calidad también se utiliza como medio para recogerlas.

Comentarios

Se registran las sugerencias mensualmente.

Objetivos

Comunicarlo a todos nuestros grupos de interés.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Se registran las incidencias de forma continua, tanto internas como externas y se auditan para el informe de calidad.

Objetivos

1- Analizarlas desde la óptica de riesgos y oportunidades.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Entendemos la formación de nuestros empleados no sólo como una inversión que aporte valor a la empresa, sino también como una inversión en su enriquecimiento intelectual y personal. Por todo ello, la formación es una constante en el día a día de Simple Lógica. Los planes de formación se adaptan a las necesidades de cada departamento buscando con los mismos motivar y apoyar a los empleados tanto para desempeñar el puesto de trabajo como para desarrollar su carrera profesional. La innovación es un elemento clave para esta última, requiriendo el desarrollo profesional incorporar nuevas habilidades y conocimientos basados en las nuevas técnicas digitales. La empresa ha implantado el elemento y está formalizándolo en planes anuales que tratan de recoger las demandas de sus profesionales. Los resultados de la formación impartida se miden con los correspondientes cuestionarios de evaluación y la evaluación de su adecuación a sus

propias demandas.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Observaciones Genéricas

Entendemos la formación de nuestros empleados no sólo como una inversión que aporte valor a la empresa, sino también como una inversión en su enriquecimiento intelectual y personal. Por todo ello, la formación es una constante en el día a día de Simple Lógica. Los planes de formación se adaptan a las necesidades de cada departamento buscando con los mismos motivar y apoyar a los empleados tanto para desempeñar el puesto de trabajo como para desarrollar su carrera profesional. La innovación es un elemento clave para esta última, requiriendo el desarrollo profesional incorporar nuevas habilidades y conocimientos basados en las nuevas técnicas digitales. La empresa ha implantado el elemento y está formalizándolo en planes anuales que tratan de recoger las demandas de sus profesionales. Los resultados de la formación impartida se miden con los correspondientes cuestionarios de evaluación y la evaluación de su adecuación a sus propias demandas.

Comentarios

Mediante la redacción de un Plan Anual de Formación

Objetivos

1- Redactar un nuevo Plan 2- Recoger las demandas de formación de los empleados.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Simple Lógica divide su plan de formación en las actividades de formación continua sobre el puesto de trabajo, ligadas habitualmente los proyectos que se inician y a la implantación de nuevas metodologías o técnicas de trabajo anual que contempla aquellas materias resultado de demandas de la propia plantilla o de las auditorías de calidad.

Objetivos

En el año transcurrido se ha impartido una media de 40 horas por persona. Se plantea incrementar para el próximo período dicha cifra en un 10%.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En el kit formativo de bienvenida se plasma el plan de bienvenida informando sobre la misión, visión y valores de la empresa, así como sobre los rasgos diferenciadores de la actividad desarrollada frente a otras empresas. Las acciones contempladas son: entrevista con el responsable del área antes de la incorporación y kit de documentos con la descripción de la empresa.

Comentarios

Se traslada la información contenida en el kit formativo a toda nueva persona incorporada aparte de incluirse como repaso previo en los programas de formación anual.

Objetivos

1- Comunicar el elemento a los grupos de interés no

únicamente a empleados. 2- Registrar el número de horas impartidas de la información del kit.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Evaluando los principales parámetros de la formación recibida: 1- Satisfacción con la temática 2- Satisfacción con el procedimiento 3- Nº de empleados formados 4- Nº de horas recibidas por empleado.

Objetivos

1- Evaluar formalmente la satisfacción con la temática
2- Evaluar formalmente la satisfacción con el procedimiento.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la normativa

El cumplimiento de la normativa laboral y de protección de datos es un requisito para la propia existencia de la empresa.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

El código ético asumido por la empresa establece: 1) La separación de actividad investigadora de otras actividades ajenas a la investigación como puede ser la actividad comercial. 2) No abusar de la confianza de los entrevistados, ni explotar su falta de conocimientos o experiencia. 3) Informar sobre el empleo de técnicas de observación y sistemas de grabación. 4) Asegurarse de que el entrevistado conoce el propósito de la investigación e informarle de cualquier futura actividad que pueda suponer un nuevo contacto. 5) Puesta a disposición del entrevistado de la información sobre nuestra política de confidencialidad. 6) Tomar medidas para que comprendan y puedan ejercer sus derechos de no participar en un estudio de mercado, de retirarse en cualquier momento de la entrevista, de exigir que sus datos personales no sean puestos a disposición de terceros y de borrar o rectificar los datos personales incorrectos que se guarden. 7) No presionar al entrevistado que decide dar por finalizada una entrevista. 8) Evitar hacer preguntas personales que puedan preocupar o molestar a los entrevistados, a no ser que la información sea esencial para la finalidad del estudio y que las razones de esta necesidad sean explicadas al entrevistado. 9) Poner a disposición del entrevistado una dirección de correo y un número 900 para trasladar sus quejas o sugerencias.

Evaluación de proveedores

La empresa mantiene una relación casi personal con todos sus proveedores o comerciales que los representan gestada por su permanencia a lo largo del tiempo. No obstante, la rotación o su retiro la ausencia de evaluaciones no permite contrastar claramente el servicio ni controlar sus propios compromisos éticos. Por ello se hace

imprescindible implementar un sistema de evaluación para prever los riesgos que por ello podamos estar asumiendo.

Política de Calidad - Política

Comentarios

Recogido en el Plan de Calidad de la empresa, aunque de forma insuficiente dado el crecimiento de proveedores y la necesidad de contar con un control objetivo y sistematizado del mismo accesible a cualquier accionista. Por ello se asume el desafío de implementarlo totalmente recogiendo en el sistema de evaluación de proveedores.

Objetivos

Implementarlo en el sistema de evaluación de proveedores.

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

Comentarios

La empresa comunica informalmente a sus proveedores su adhesión al Pacto Mundial mediante el sello incluido en toda su comunicación. No obstante se entiende debe comunicarse de forma específica los diez principios dándoles a conocer explícitamente nuestro propio informe de progreso.

Objetivos

Comunicación sistemática a proveedores de los Principios del Pacto Mundial y de nuestro Informe de Progreso.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El sistema de calidad contempla el registro de quejas hacia los servicios prestados por los proveedores, sin embargo, dicho registro no se lleva de manera sistemática. Por ello se establece como necesario para el próximo periodo implantarlo formalmente recogiendo todas aquellas quejas o incidencia relativas a los proveedores.

Objetivos

Implementar de forma sistemática el registro de quejas o incidencia relativas a los proveedores en el Sistema de Calidad.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

La doble condición de trabajador y socio de todos los accionistas es una gran oportunidad para el desarrollo de empresa facilitando, entre otras, la aplicación y extensión de los principios del pacto mundial.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

El Buzón de Sugerencias se establece como un canal de comunicación inmediato con la dirección de la empresa abierto a sus empleados y socios. La encuesta anual de satisfacción recoge un apartado de sugerencias. El registro de no conformidades y reclamaciones del sistema de calidad también se utiliza como medio para recogerlas.

Comentarios

Funciona de igual forma que el canal de denuncias lo que impide su acceso anónimo a otros grupos de interés, clientes, proveedores, o comunidad.

Objetivos

Extender el buzón de sugerencias a los restantes grupos de interés.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Existe un canal de denuncias interno, mediante un buzón anónimo, y externo, mediante un profesional externo a la compañía a quienes pueden dirigirse igualmente de forma anónima cualquier empleada o empleado.

Comentarios

Se comunica la existencia del canal de denuncias y sugerencias en el briefing o curso de incorporación y en la guía de bienvenida que se entrega a todo nuevo profesional. Igualmente, esta publicado en el tablón de anuncios.

Objetivos

Registrar funcionamiento del canal de denuncias y sugerencias.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

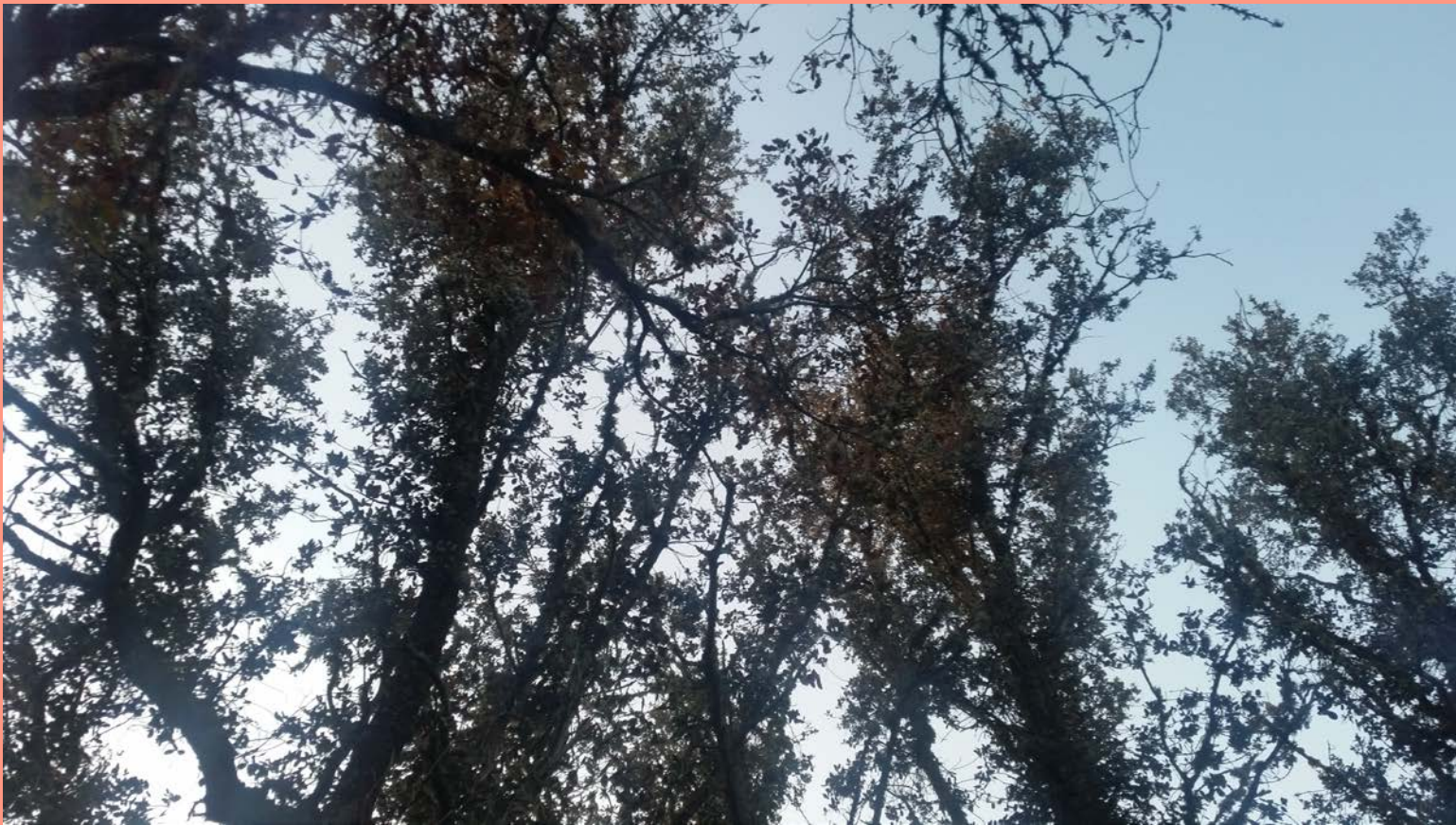
Registro de incumplimientos.

Objetivos

1- Vinculación clara de expectativas con transparencia en la información previa transmitida a cada socio.

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

El desarrollo de nuestra actividad depende absolutamente de la transparencia en las contrataciones de las Administraciones Públicas. Por lo tanto, promover dicha transparencia y mostrarla públicamente en aquellas actividades en las que estamos directamente implicados supone una oportunidad para el mantenimiento y crecimiento de la empresa.

Política de Calidad - Política

Comentarios

Los procedimientos para el diseño de proyectos incluidos en el Sistema de Calidad establecen la necesidad de asegurarse la transparencia de todo contrato con la Administración mediante la correspondiente publicidad del mismo. La empresa no realiza ningún trabajo para la Administración que no sea previamente publicitado en tiempo y forma.

Objetivos

1- Registro sistemático de todos los pliegos públicos de los contratos establecidos con la Administración.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Aportar información a la sociedad en su conjunto

Aunque la actividad de Simple Lógica está orientada a cubrir las necesidades y demandas de sus clientes, también elabora índices de opinión pública a través de encuestas sobre temas de actualidad. Esta práctica puede entenderse como un aporte de valor que la empresa hace a la sociedad en su conjunto, en la medida en que los resultados de dichas encuestas son puestos a la disposición de cualquier ciudadano mediante su publicación en la web de la empresa.

Promover una sociedad informada - Política

Observaciones Genéricas

Devolver a la población información de ella recogida en la actividad de la empresa como reconocimiento de su aportación y como contribución al desarrollo de sociedades más informadas.

Comentarios

Realización periódica de encuestas de difusión pública sobre temas de interés general.

Objetivos

1- Realizar como mínimo una encuesta mensual con este fin. 2- Evaluar la aceptación e interés de cada encuesta



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
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	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	5 10	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	5 8 10	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	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa 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	8 12 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8 12 13	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
Clientes		
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
Comunidad		
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
Socios		
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

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 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.
- 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.



 UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.


SIMPLE LÓGICA
investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

