

NEW LINE EVENTS



INFORME DE PROGRESO
2018

New Line Events, S.L.
Plaza de la Ciudad de Viena, 6 planta 2
Madrid

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 22 de Junio de 2019.

Seguimos avanzando otro año en nuestros programas de RSC, mejorando las iniciativas y renovando nuestro compromiso con Pacto Mundial y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Éste es nuestro cuarto informe de progreso, y ver los cambios que hemos ido realizando nos enorgullece y nos impulsa para seguir aportando y creciendo año a año en las políticas internas de RSC. Nuestro programa "20 años 20 compromisos" ha sido un éxito este 2018, no solo por las incorporaciones al mundo laboral que hemos conseguido afianzar, sino por cómo se han involucrado todos los integrantes del equipo de New Line.

Otro de los retos propuestos y formalizados en la organización durante 2018 ha sido el kit de bienvenida para las nuevas incorporaciones que, junto con el manual de bienvenida, forman parte de un programa de inmersión en la compañía para que los nuevos integrantes del equipo se sientan parte de New Line desde los primeros días.

Además, dentro los logros alcanzados, hemos conseguido:

- Consolidar dentro del plan de calidad el envío de encuestas de satisfacción a clientes, siendo desde 2018 una parte fundamental para conocer la opinión de nuestros clientes.
- Aumentar las fundaciones con las que colaboramos en nuestro programa 20 años 20 compromisos y triplicar nuestro objetivo de número de personas en riesgo de cara este nuevo año.
- Hemos formado, junto con Fundación A la Par, azafatos y azafatas para incorporar al mundo laboral.

Sin dudas, tener todas estas acciones en marcha nos hace redoblar el compromiso y la exigencia hacia el 2020. Tenemos metas ambiciosas tanto para nuestro programa de empleo y género (poder dar empleo a 60 mujeres), como hacia nuestros clientes, proveedores y empleados y para ello ya estamos trabajando fuertemente.

Atentamente,

Silvia Carbonell Lagunilla (Socia Directora)

CommunicAction



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

New Line Events, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Plaza de la Ciudad de Viena, 6 planta 2

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.newlineevents.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Silvia Carbonell Lagunilla

Persona de contacto

Silvia Uñez

Número total de empleados

80

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

New Line Events es una agencia fundada en 1997, especializada en el desarrollo de estrategias de Marketing Experiencial, eventos e implementación de personal ofreciendo un servicio 360 a nuestros clientes en todo el territorio nacional. Con el objetivo de servir al cliente con la máxima garantía, ha desarrollado en estos años una gama de servicios que le han permitido situarse entre las empresas líderes de su sector. • Gestión integral: desarrollo de estrategias BTL, organización de eventos, diseño y producción de materiales, implementación de personal. • Gestión personalizada y de largo plazo con los clientes. • Control exhaustivo de todos sus servicios. • Máxima seguridad en la contratación. • Conocimiento y experiencia en el sector. Basada en estos principios, el éxito de New Line se refleja en sus cifras. En los últimos cinco años hemos trabajado para más de 300 clientes entre los cabe destacar (Grupo Mahou San Miguel, Pernod Ricard, L'oréal, IFEMA y Real Madrid)

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

960.000 – 24 millones

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

En primer lugar, realizamos un diagnóstico para conocer cuáles son nuestros grupos de interés. Para ello, seleccionamos aquellos grupos con los que de una manera directa o indirecta New Line interactúa para el desarrollo de su actividad empresarial. Algunos de los criterios que hemos seguido para seleccionar dichos grupos han sido: 1)INFLUENCIA: grupos con capacidad suficiente de afectar en el desarrollo de los objetivos empresariales o que se ven afectados por el desarrollo de los objetivos de New Line. 2)VINCULACIÓN: grupos que de una forma directa o indirecta están vinculados con la actividad, productos o servicios de New Line. 3)PROXIMIDAD: grupos con los que New Line interactúa en el progreso y evolución de su actividad.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

Los asuntos más significativos se han definido tomando de referencia los 10 principios del Pacto Mundial y en base al plan estratégico de New Line. Su materialidad se ha establecido mediante la elaboración de un Código Ético interno, como paso inicial fundamental que regula la relación de NLE con su entorno a partir de un lenguaje común. Dentro de nuestro proyecto de Plan de RSC se ha avanzado en diseñar internamente acciones de empleabilidad para sectores en riesgo de exclusión y en su vertebración con acciones de voluntariado corporativo. Además se dieron los primeros pasos para formalizar el Plan de Calidad de New Line como así también el Código de ética para proveedores.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Dependiente de cada grupo de interés, los canales de comunicación con cada uno han sido diferentes:

EMPLEADOS: notas internas, reunión anual de la compañía, página web, newsletter interno, redes sociales. CLIENTES/PROVEEDORES/COMUNIDAD: visitas, presentaciones públicas, web corporativa, redes sociales y a través de la web de la Red Española y del perfil internacional de Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

Notas

¿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

NLE ha concretado sus compromisos recogidos en el código ético a través de acciones proactivas de comunicación con sus Stakeholders. 1) Integrar en el protocolo de relación con el cliente, y en los procesos

de prestación de servicio, indicadores y propuestas que permiten obtener información acerca del impacto del servicio a nivel RSC 2) Integrar en el protocolo de relación con el proveedor, herramientas de recogida de información relativas a nuestros indicadores de RSC 3) Integrar en el protocolo de relación con los empleados, acercando el concepto de Responsabilidad Social desde el principio alineando la imagen externa e interna de la compañía. Todas las sugerencias recibidas, posteriormente se mostrarán así como las decisiones y cambios llevadas a cabo sobre las mismas entre los propios trabajadores. 4) Integrar en el protocolo de relación con la comunidad/sociedad, a través de herramientas de información para recoger sugerencias/comentarios. La información recogida se concreta y recoge en propuestas específicas que se valoran en el dpto de RSC, y se convierten en nuevas propuestas, cambios en los procesos de trabajo, o en el modelo de comunicación de la compañía.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada (NEW LINE EVENTS S.L)

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

De la información recogida a partir de las sugerencias y observación del impacto de los procesos de trabajo para cada stakeholder, se va haciendo un seguimiento del impacto de los cambios y se toman las medidas que se estimen necesarias. Finalmente, en las reuniones anuales de la compañía, se analiza y se debate sobre la evolución en la implantación de los 10 principios, midiendo de esta forma el impacto de los mismos. En estas reuniones, están presentes todos los directivos de la compañía y los responsables de RSC.

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.

Los diferentes responsables de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía son los encargados de llevar a cabo todos los proyectos de RSC, así como la implantación de las diferentes acciones de dicho ámbito. Siempre con la previa autorización de la dirección general y resto de departamentos implicados.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

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.)

No. Desde New Line mantenemos proyectos de colaboración y desarrollo con otras ONG no vinculadas a Naciones Unidas y diferentes Fundaciones (A la Par, Tomillo, Exit, Madrina).

MÁS INFORMACIÓN

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

Al estar la implantación de nuestra política de RSC en pleno proceso de desarrollo y consolidación, hemos centrado nuestro esfuerzo únicamente en los stakeholders nombrados anteriormente y que conforman el núcleo de nuestra actividad empresarial y de impacto social.

Dirección Web

www.newlineevents.es



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



11

5

1

1

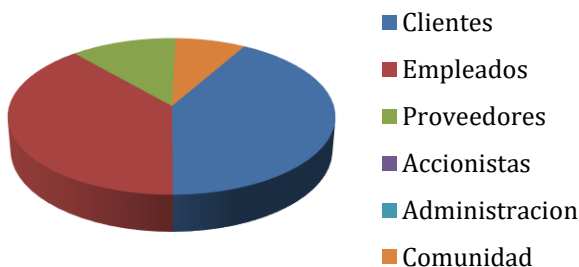
Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Cientes: 42
- Empleados: 39
- Proveedores: 12
- Accionistas: 0
- Administración: 0
- Comunidad: 8
- Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



296

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



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

Protección y confidencialidad de datos - Política

Observaciones Genéricas

New Line garantiza la protección de todos los datos de carácter personal que se proporcionen en la totalidad de la compañía, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. (en adelante, LOPDGDD), el Real Decreto 1270/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante, el “RLOPD”) y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en Adelante RGPD) y restante normativa aplicable. Realizamos todos los cambios para la adecuación al RGPD y entregamos toda la documentación necesaria para que nuestra compañía cumpla con las obligaciones en materia de protección de datos de la forma más profesional y eficaz.

Comentarios

Objetivos

Mantener actualizada la política de privacidad y confidencialidad de datos de acuerdo a la normativa legal.

Protocolo de protección de datos - Política

Comentarios

New Line a través de la empresa PLUS CONSULTING (Protección Jurídica y nuevas tecnologías) que nos ofrecen diversos servicios cubre las necesidades bajo el marco legal: • Inscripción de ficheros en la agencia Española de Protección de Datos • Modelo y documentos de seguridad • Modelos de cláusulas legales a incorporar en la recogida y tratamiento de los datos • Contrato tipo para los prestadores de servicios • Modelo de compromiso de confidencialidad • Modelos de ejercicios de derecho y respuestas de los mismos • Asesoramiento jurídica continuado sobre

cualquier modificación de la norma.

Objetivos

Mantener actualizada la política de privacidad y confidencialidad de datos de acuerdo a las actualizaciones que se vayan produciendo.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Cada 6 meses se establecen auditorías internas por parte de PLUS CONSULTING para el control de dicho cumplimiento. New Line ha actualizado su política de privacidad y protección de datos y lo ha publicado en la página web, disponible para todos los que accedan y se registren a la misma. Con la entrada en vigor del RGPD, se ha desarrollado una auditoría extra con el fin de analizar los riesgos en esta materia.

Objetivos

Mantener el nivel de auditorías que realizamos anualmente. Iniciar el proceso de auditoría a nuestros proveedores para asegurar que cumplen con las exigencias de la nueva normativa europea de RGPD.

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

En su relación con los proveedores, New Line establece una política de compras donde primará objetivamente y de una forma ponderada las siguientes características según el servicio/producto que se trate de sus proveedores: - Calidad - Precio - Plazo de entrega - Comunicación y colaboración - Nivel de servicio - Cobertura geográfica nacional e internacional - Aceptación y cumplimiento de nuestro código ético de PROVEEDORES - Capacidad técnica y productiva

Objetivos

Realizar auditorías a nuestros proveedores más habituales.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Según lo que recoge nuestro código ético, cualquier información necesaria para el desarrollo de los trabajos con nuestros clientes ha de ser tratada de forma confidencial o, en su caso, contar con una autorización expresa del cliente para su libre uso y, por supuesto, nunca podrá utilizarse para otro beneficio que no sea el definido en los objetivos del cliente. Ha de informarse al cliente del coste de los servicios al máximo detalle posible (costes unitarios), al igual que la posibilidad de que se produzca un conflicto de intereses con otros clientes o empresas. Se debe exigir transparencia en los concursos públicos (procesos de valoración y adjudicación, así como presupuestación), proporcionando también la información requerida para contribuir a dicha transparencia.

Objetivos

-Monitorear constantemente que lo que establece el código ético referente a la transparencia con nuestros clientes, se cumpla al 100%.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. Para ello se han tenido en cuenta los resultados de la primera encuesta de satisfacción, medidor objetivo de la satisfacción de nuestros clientes. Siendo el resultado de participación en este primer semestre del 2018 del 25%.

Objetivos

Enviar encuestas de satisfacción dos veces al año y aumentar el ratio de participación de nuestros clientes a un 60%.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Desde New Line hemos comunicado a todos nuestros clientes y proveedores nuestra adhesión al pacto mundial. Además, hemos realizado un vídeo donde contamos nuestra manera de trabajar de manera

sostenible.

Objetivos

Continuar manteniendo una política de comunicación activa con nuestros clientes y a nivel interno. Promover el intercambio de feedback para incorporar las sugerencias y oportunidades de mejora.

Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto

Objetivos

Realizar una vez al año de manera automática el cambio de contraseñas de todos los dispositivos y ordenadores internos.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro del plan de calidad que empezó a desarrollar New Line en 2017, está incluido el desarrollo de encuestas de satisfacción. Además, hemos actualizado el estado de satisfacción de clientes en SAP para conocer el grado de satisfacción de cada uno de ellos y poder realizar las acciones correctivas pertinentes en caso de ser necesario.

Comentarios

En 2018 hemos desarrollado 1 auditoria de back office y hemos pasado 3 auditorías con uno de nuestros clientes, cumpliendo los altos estándares de calidad exigidos.

Objetivos

Seguir desarrollando e implantando nuevas políticas en nuestro plan de calidad para seguir mejorando el servicio a nuestros clientes.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

En New Line queremos reunirnos con el 80% de nuestros clientes para evaluar los resultados obtenidos en el trabajo contratado y poner en común con total transparencia toda la información referente a la relación profesional que nos une.

Comentarios

Renovación del departamento comercial para adecuarnos a las necesidades del cliente y las nuevas inquietudes del mercado.

Objetivos

Implantar servicios de innovación en el mercado en el que desarrollamos nuestra actividad.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Objetivos

Haber lanzado dos encuestas en 2019 con un ratio de participación de más del 60%.

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. Para ello se han tenido en cuenta los resultados de la primera encuesta de satisfacción, medidor objetivo de la satisfacción de nuestros clientes. Siendo el resultado de participación en este primer semestre del 2018 del 25%.

Objetivos

Enviar encuestas de satisfacción dos veces al año y aumentar el ratio de participación de nuestros clientes.

Código Ético - Política

Comentarios

Los valores recogidos en este código han de enfocarse sobre la relación con los clientes con el objetivo de: - Asegurar la aportación de valor al cliente adaptando las respuestas a sus necesidades reales y sus objetivos, asumiendo la responsabilidad sobre el desarrollo de los proyectos y sus resultados. -Asumir el compromiso de finalizar los proyectos iniciados y a hacerlo en cumplimiento de plazos y presupuestos acordados, comunicando con el cliente cualquier circunstancia que exija una revisión de dichas condiciones.

Objetivos

Seguir transmitiendo los valores que rigen nuestro código ético.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Objetivos

Hacer extensible el código de conducta para los trabajadores de promociones y eventos.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

Una de las herramientas de comunicación directa que desarrollamos con nuestros clientes es el regalo de fin de año. Cada año se define un concepto a destacar representativo del trabajo e hitos de la agencia a lo largo del año. A partir de ello, se redacta un mensaje que acompaña al regalo que destaca al mismo tiempo una labor solidaria que New Line apoya y promueve. En 2018 nuevamente realizamos el saludo de fin de año a clientes con un nuevo vídeo que mostraba los resultados de nuestro programa para reducir la brecha de empleo y género con motivo de los 20 años de New Line.

Objetivos

- Conseguir estar en el top of mind de nuestros clientes
- Dar a conocer los valores en el ámbito social que New Line suscribe

Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestros altos estándares de calidad en el servicio nos permite mantener relaciones de largo plazo con nuestros clientes, con algunos de ellos de más de 15 años. Y con los clientes nuevos fomentamos la fidelización de los mismos para alcanzar esa relación duradera.

Objetivos

- Seguir manteniendo el alto nivel de los servicios y atención de New Line con sus clientes - Desarrollar nuevos servicios que se ajusten a las nuevas necesidades de los clientes, respondiendo así a medida de los requerimientos y nuevas tendencias del mercado

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro del plan de calidad que empezó a desarrollar New Line en 2017, está incluido el desarrollo de encuestas de satisfacción. Además, hemos actualizado el estado de satisfacción de clientes en SAP para conocer el grado de satisfacción de cada uno de ellos y poder realizar las acciones correctivas pertinentes en caso de ser necesario.

Comentarios

Objetivos

Hacer seguimiento a nuestros proveedores en el seguimiento de nuestra política de compras.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

La relación con el cliente es uno de los ejes principales de New Line por eso conocer la opinión de los servicios que prestamos es un pilar fundamental. Desde 2017 se está trabajando en generar mejoras en la calidad del servicio, entre ellas el envío de encuestas de satisfacción dos veces al año.

Objetivos

Que el NPS sea mayor que 7. La tasa de respuesta sea mayor al 60%.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

En New Line queremos reunirnos con el 80% de nuestros clientes para evaluar los resultados obtenidos en el trabajo contratado y poner en común con total transparencia toda la información referente a la relación profesional que nos une.

Comentarios

Objetivos

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Desde 2016 y como parte activa del Pacto Mundial, New Line ha comenzado a publicar sus Informes de Progreso de manera anual de manera de informar sus

avances en el cumplimiento de los 10 principios que recoge el Pacto Mundial.

Comentarios

Desde su adhesión al Pacto Mundial, New Line ha comenzado a dar los primeros pasos, de camino a desarrollar una memoria de sostenibilidad.

Objetivos

- Continuar desarrollando actividades y comunicando los avances y logros en RSC de manera de comenzar a instalar una cultura de RSC dentro de la agencia.

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Mediante el resultado del NPS que se obtiene a través de los resultados de las encuestas que enviamos a clientes.

Objetivos

Crear un plan de contingencias para mejorar los resultados año tras año.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Plan RSE - Política

Comentarios

Se han designado personas responsables de RSE dentro de la compañía que dirigirán este proceso, y se han incorporado al mismo los responsables de calidad y compras. Se continúan llevando a cabo reuniones periódicas para obtener información de cara a valorar el cumplimiento de nuestro código ético y se han implicado los máximos responsables, societarios y ejecutivos de la compañía en la revisión anual del cumplimiento.

Objetivos

Asegurar el cumplimiento de los objetivos fijados en el plan de RSC de New Line, seguir dando a conocer el plan de RSC en nuestros públicos de interés, haciéndolos partícipes.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio

de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. Para ello se han tenido en cuenta los resultados de la primera encuesta de satisfacción, medidor objetivo de la satisfacción de nuestros clientes. Siendo el resultado de participación en este primer semestre del 2018 del 25%.

Comentarios

Dentro del plan de calidad, se ha desarrollado un plan de proveedores donde estamos incluyendo un apartado de código ético. Se realizan evaluaciones periódicas de nuestros proveedores, hemos desarrollado los KPI's que han de medirse en los servicios prestados. Se está trabajando en el desarrollo de un manual de organización para la compañía.

Objetivos

Aumentar el nivel de participación en las encuestas de satisfacción que enviamos a nuestros clientes.
Finalizar el manual de organización interno.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

NLE mantiene una actitud constante de superación promoviendo la más alta calidad, que le lleva a ir a por más en cada actividad que emprende. La confianza del cliente estimula este espíritu en todos los miembros de NLE, y se convierte así en motor de su propio desarrollo y en generador de mejores resultados

Objetivos

Ampliar el Código de Conducta para los empleados de eventos y promociones.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Desde New Line hemos comunicado a todos nuestros clientes y proveedores nuestra adhesión al pacto mundial. Además, hemos realizado un vídeo donde contamos nuestra manera de trabajar de manera sostenible.

Comentarios

Hemos creado una newsletter interna donde tenemos

una sección específica de RSC para concienciar a nuestros empleados sobre nuestros compromisos en RSC con nuestros clientes, empleados y la sociedad.

Objetivos

Continuar fortaleciendo nuestras acciones de comunicación interna y externa. Seguir comunicando activamente nuestros compromisos y acciones en materia de RSC.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro del plan de calidad que empezó a desarrollar New Line en 2017, está incluido el desarrollo de encuestas de satisfacción. Además, hemos actualizado el estado de satisfacción de clientes en SAP para conocer el grado de satisfacción de cada uno de ellos y poder realizar las acciones correctivas pertinentes en caso de ser necesario.

Comentarios

Hemos realizado en el año 2018 un total de 3 auditorías con uno de nuestros principales clientes a través de la empresa SGS.

Objetivos

- No bajar la puntuación de SLA's por debajo de lo que New Line considera un servicio excelente. - Haber realizado una auditoría a nuestro plan de calidad en 2018.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Continuar con las encuestas de satisfacción de nuestros clientes y obtener un ratio de participación mínimo del 60%.

Objetivos

Realizar un seguimiento a los clientes con el envío de una segunda encuesta y aumentar el ratio de participación de los clientes.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Dentro de nuestro plan de calidad esta establecido realizar dos encuestas al año, en los cambios

incorporados en este sentido como novedad tenemos un mínimo de ratio de participación del 60% de los clientes a quienes se les envía la encuesta.

Objetivos

Conseguir respuesta de más del 60% de nuestros clientes.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Hemos cumplido con el objetivo fijado y en el año 2018 hemos realizado 3 auditorías de servicio donde alcanzamos la máxima puntuación y valoración por parte de uno de nuestros clientes y 1 de back office.

Objetivos

Subir de 3 a 4 el número de auditorías realizadas.

Satisfacción del cliente

Carta de Derechos del Cliente - Política

Comentarios

Se ha desarrollado un decálogo de satisfacción del cliente para que todos los integrantes de la compañía sigan un modelo de atención al cliente. Con esta implantación se busca unificar criterios para todos los equipos que dan servicio a cliente mejorando la relación con los mismos.

Objetivos

Comunicar y realizar seguimiento del decálogo.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. Para ello se han tenido en cuenta los resultados de la primera encuesta de satisfacción, medidor objetivo de la satisfacción de nuestros clientes. Siendo el resultado de participación en este primer semestre del 2018 del 25%.

Objetivos

Enviar encuestas de satisfacción dos veces al año y aumentar el ratio de participación de nuestros clientes. Que el ratio de participación sea del 50%.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

En New Line buscamos seguir ampliando nuestras políticas de desarrollo sostenible y, una de las mayores novedades que queremos incorporar en 2019/2020 es el cambio en la flota de vehículos. Cambiaremos paulatimamente la flota de vehículos que menor emisiones contaminantes aporten al medio ambiente.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Desde New Line se está comenzando a analizar alternativas de comunicación a clientes para atender y gestionar sus dudas y necesidades desde nuestra página web.

Objetivos

Implantar en 2019 este canal de comunicación.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Dentro del plan de calidad que empezó a desarrollar New Line en 2017, está incluido el desarrollo de encuestas de satisfacción. Además, hemos actualizado el estado de satisfacción de clientes en SAP para conocer el grado de satisfacción de cada uno de ellos y poder realizar las acciones correctivas pertinentes en caso de ser necesario.

Objetivos

Enviar encuestas de satisfacción dos veces al año y aumentar el ratio de participación de nuestros clientes.

Accesibilidad de los productos y servicios

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. Para ello se han tenido en cuenta los resultados de la primera encuesta de satisfacción, medidor objetivo de la satisfacción de nuestros clientes. Siendo el resultado de participación en este primer semestre del 2018 del 25%.

Objetivos

Enviar encuestas de satisfacción dos veces al año y aumentar el ratio de participación de nuestros clientes.

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético quiere consolidar una manera de entender el esfuerzo de todos los que componemos New Line y que ha de sostener una reputación intachable como pilar esencial de nuestra marca, reputación que servirá de trampolín para seguir generando relaciones, favoreciendo inversiones, fidelizando clientes, transmitiendo confianza y fiabilidad a colaboradores y atrayendo al mejor talento a nuestra organización.

Comentarios

Objetivos

Asegurar el cumplimiento diario de los valores y comportamientos que promueve el código ético.

Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

Comentarios

New Line lanzó su nuevo site el pasado mes de diciembre con objetivo de contar el nuevo posicionamiento de la compañía y en línea con los objetivos asumidos en 2017. El concepto CommunicAction define la filosofía de New Line y la dinámica de trabajo que mantiene con todos sus clientes y colaboradores. Un método que parte de la escucha activa y soluciones adhoc; reuniones con el cliente, trabajo creativo y creación de la experiencia, definición de la estrategia y diseño para la posterior

ejecución y análisis de resultados. La estructura principal de la web presenta al equipo, los servicios y casos de éxito. Destacable es la sección del blog de New Line que permite analizar las tendencias del sector desde un ángulo 360°; la creación, ejecución y difusión de un evento. La agencia se diferencia por tener un departamento de producción in house y ofrecer a sus clientes finales soluciones a medidas para cada necesidad. Por último, el site permite acceder a las diferentes ofertas laborales de la compañía y registrarse a las mismas.

Objetivos

Aumentar el tráfico del site y tiempo medio de visita, como reafirmar el nuevo posicionamiento y servicios de la compañía.

Acercar la RSE al consumidor final

Código Ético. - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético no solo ha de ser compatible, sino que ha de integrarse completamente con nuestra Visión que proyecta nuestro papel en el mercado, el de ser, en su ámbito de actuación, la agencia más innovadora y competitiva de servicios de marketing integrados, así como hacer compatible este objetivo con la responsabilidad y el compromiso con el medioambiente y el entorno social. Esta Visión se completa con el propósito de convertirnos en desarrolladores de talento y creadores de primer empleo joven para desarrollar la carrera profesional de miles de españoles.

Comentarios

Objetivos

Continuar con los compromisos que hemos adquirido y seguir transmitiendo los valores que rigen nuestro código ético.

[Descargar documento adjunto](#)

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Desde New Line hemos comunicado a todos nuestros clientes y proveedores nuestra adhesión al pacto mundial. Además, hemos realizado un vídeo donde contamos nuestra manera de trabajar de manera sostenible.

Comentarios

Nos hemos marcado cada tres meses una reunión en la que todas las personas involucradas debemos recapitular el estado de cada uno de los proyectos que estamos acometiendo en el año 2017, de manera que podamos conseguir los objetivos que nos hemos marcado.

Objetivos

- Reunión interna cada 3 meses con todas las personas involucradas. - Captar un cliente/proveedor para que se adhiera al Pacto Mundial. - Informar siempre que haya alguna modificación o novedad en nuestra estrategia de RSE a todos nuestros stakeholders.

Participación en iniciativas colaborativas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En New Line formamos parte del plan Avanzamos Juntos de Grupo Mahou San Miguel, colaborando de forma activa en las reuniones y proyectos relacionados con Pacto Mundial.

Comentarios

Estando en comunicación continua, participando en reuniones de trabajo y actualizando en los plazos designados nuestro compromiso con Pacto Mundial.

Objetivos

- Continuar creciendo en nuestros compromisos en los próximos años, ya que el 2017 marca nuestro segundo año dentro del Pacto Mundial. - Captar a un nuevo cliente o proveedor para que se sume al pacto mundial teniendo.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Desde 2016 y como parte activa del Pacto Mundial, New Line ha comenzado a publicar sus Informes de Progreso de manera anual de manera de informar sus avances en el cumplimiento de los 10 principios que recoge el Pacto Mundial.

Objetivos

Continuar publicando los Informes y mostrar los avances y logros conseguidos año a año, de manera de reforzar nuestro compromiso con la RSC y la sostenibilidad.

Encuesta de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Ya contamos con un cuestionario y un sistema de evaluación que enviaremos en el segundo semestre del año a los clientes.

Objetivos

-Testear la validez del cuestionario y analizar los resultados obtenidos -Implantar el sistema de forma recurrente

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Conciliación familiar y laboral

Política de Conciliación - Política

Comentarios

Dentro de la plantilla existe un 15% que a día de hoy se beneficia de la conciliación familiar y laboral.

Objetivos

Ampliar los beneficiarios de las políticas de conciliación al resto de la compañía.

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

Comentarios

New Line está dando los primeros pasos para implementar una política de conciliación que incorpora teletrabajo. Por otra parte, ya es parte de la política de flexibilidad la jornada reducida los días viernes y la jornada reducida en la época de verano de lunes a viernes, medidas de las que disfruta toda la plantilla.

Objetivos

Formalizar la política de teletrabajo para puestos de mediana y alta responsabilidad durante 2019.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Como recoge nuestro código ético, todos los empleados de New Line han de poder planificar su carrera profesional a medio y largo plazo, conociendo los itinerarios que puede seguir en la empresa, sus beneficios y los plazos y apoyos (formación continua, rotación, etc.) con los que cuenta y estableciendo, en definitiva, una relación profesional duradera.

Comentarios

En la actualidad el 100% de los empleados cuenta con jornada reducida de acuerdo lo establecido por la política de conciliación de New Line. Además, se ha incorporado como beneficio disfrutar de un día de vacaciones en la fecha de cumpleaños de los empleados.

Objetivos

Formalizar la política de teletrabajo para puestos de mediana y alta responsabilidad durante 2019.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Código Ético. - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético no solo ha de ser compatible, sino que ha de integrarse completamente con nuestra Visión que proyecta nuestro papel en el mercado, el de ser, en su ámbito de actuación, la agencia más innovadora y competitiva de servicios de marketing integrados, así como hacer compatible este objetivo con la responsabilidad y el compromiso con el medioambiente y el entorno social. Esta Visión se completa con el propósito de convertirnos en desarrolladores de talento y creadores de primer empleo joven para desarrollar la carrera profesional de miles de españoles.

Comentarios

Objetivos

New Line ha establecido como objetivo incorporar a su código ético, un apartado que haga alusión al medioambiente para concienciar tanto a los empleados como resto de stakeholders.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

Observaciones Genéricas

En New Line buscamos seguir ampliando nuestras políticas de desarrollo sostenible y, una de las mayores novedades que queremos incorporar en 2019/2020 es el cambio en la flota de vehículos. Cambiaremos paulatimamente la flota de vehículos que menor emisiones contaminantes aporten al medio ambiente.

Comentarios

Mediante el cambio paulatino de nuestra flota de vehículos para que sean cero emisiones o incluso, en la medida de lo posible, eléctricos.

Objetivos

Cambiar el 25% de nuestra flota de vehículos

comerciales.

Política de Reciclaje - Política

Comentarios

Evitar coger CV de candidatos en formato papel, no impresión de facturas para departamentos internos. Gestion de documentacion digital con un sistema para compartir documentos de manera interna.

Objetivos

Digitalización de facturas de proveedores.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Comentarios

Además de incorporar este apartado a nuestro código ético, consideramos de gran importancia transmitir estos valores a toda la compañía a través de las siguientes acciones: 1.Mensaje de concienciación sobre uso racional del agua. 2.Separación diferenciada de residuos en papeleras para formentar el reciclaje. 3.Programación de impresoras para un uso racional del papel. 3.Reciclado/reutilización de uniformes y del stock de materiales de almacén. 4.Campaña de e-mailing de concienciación de estas acciones.

Objetivos

Mantener este plan de comunicación así como implementar las acciones propuestas al menos en un 50%

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Para generar una mayor sensibilización respecto a los temas medioambientales con los empleados, New Line ha incluido una sección de RSC en el newsletter interno donde difunde temáticas de concientización ambiental. Además, ha configurado los ordenadores para que se optimice la función de impresión y generar menor gasto energético como así también de optimización de uso del papel.

Objetivos

Mantener la sensibilización a nivel interno, seguir trabajando en la implantación de un sistema de papel cero y poder cuantificar el ahorro conseguido con las medidas adoptadas.

Número de comunicaciones de sensibilización

ambiental - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

New Line ha incorporado como herramienta de comunicación interna un newsletter mensual donde incluye una sección fija de RSC. En esa sección se incluyen mensajes de sensibilización respecto al cuidado del medioambiente en nuestras tareas diarias.

Objetivos

Incrementar las herramientas de comunicación para aumentar la sensibilización interna en estos temas como por ejemplo: agregar información fija en la firma de los correos electrónicos sobre el cuidado del medioambiente como así también en las oficinas de New Line.

Identificación del empleado con la entidad

Código Ético. - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético no solo ha de ser compatible, sino que ha de integrarse completamente con nuestra Visión que proyecta nuestro papel en el mercado, el de ser, en su ámbito de actuación, la agencia más innovadora y competitiva de servicios de marketing integrados, así como hacer compatible este objetivo con la responsabilidad y el compromiso con el medioambiente y el entorno social. Esta Visión se completa con el propósito de convertirnos en desarrolladores de talento y creadores de primer empleo joven para desarrollar la carrera profesional de miles de españoles.

Comentarios

Objetivos

-Todos los empleados han de conocer, aplicar y promover este Código Ético, y también ha de poder señalar el incumplimiento de alguno de sus términos si así se produjera. Un Comité de Control (formado por un mínimo de 3 miembros del equipo directivo) ha de velar por su cumplimiento, resolviendo las reclamaciones planteadas, pero también actualizando permanentemente el presente documento.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El Plan de Carrera para los empleados de New Line se integra a un Plan de Transformación interna que incluye ficha de puestos, modelo de conocimientos y competencias por empleado y un nuevo organigrama, que permite poder trazar a partir de todas estas herramientas el plan de carrera ajustado al perfil de cada empleado.

Comentarios

En el primer semestre de 2018 se han realizado las primeras formaciones para empleados del departamento financiero y administración, desprendidas de los resultados del modelo de competencias y conocimientos valorado en cada uno de ellos.

Objetivos

Ampliar el proceso formativo para el resto de departamentos.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha elaborado un kit de bienvenida al nuevo empleado con el concepto #newliner. El objetivo es ofrecer las herramientas básicas para su integración en la compañía y un obsequio útil para su día a día en el entorno laboral. El kit se compone de: Manual de Bienvenida, material de oficina y regalo de bienvenida.

Objetivos

- Continuar con el Kit de Bienvenida - Externalizar el concepto #newliner a colaboradores externos.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Objetivos

Continuar con la periodicidad establecida tanto para las reuniones de equipo por departamento como las reuniones anuales generales. Seguir desarrollando la escucha activa en estas reuniones.

Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Desde el departamento de RRHH se ha desarrollado un manual de bienvenida donde se pone en situación a las nuevas incorporaciones. El Director de RRHH es quien se encarga de asegurar el cumplimiento de esta medida.

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Comentarios

En New Line se llevó a cabo un proceso de evaluación general en la Organización acerca de la percepción que los trabajadores tienen acerca de: • Su equipo de trabajo (o Departamento) como unidad en la que desarrollan habitualmente sus funciones en el día a día. • Su Organización, como marco de actuación que condiciona, a través de sus objetivos, valores, cultura, normas, estilos de conducta, pautas de relación, etc., la actividad profesional de cada participante.

Objetivos

-Seguir desarrollando estas encuestas año a año con el fin de obtener feedback de los empleados, conseguir una visión global de la compañía y tomar las medidas necesarias para alcanzar un clima laboral que se ajuste a las expectativas de los empleados.

[Descargar documento adjunto](#)

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

NLE considera que el desarrollo de sus trabajadores genera valor de cara a su proyección profesional, repercute sobre el crecimiento de la propia organización e, inevitablemente, también lo hace sobre la sociedad -que es, en última instancia, la principal beneficiaria de sus resultados-. Por eso promovemos una política de RRHH que contempla la formación continua del trabajador para adquirir competencias y habilidades que le distinga y que le haga cada día más competitivo. En esta dirección desarrollamos capacitaciones inhouse y estimulamos

el trabajo por proyectos, con el fin de contar con el aporte de las especialidades de cada integrante en los trabajos acometidos. Además, defendemos que cualquier mejora y evolución de las prácticas de trabajo favorece la aparición de nuevas soluciones que satisfacen de una manera más rápida y completa las necesidades que surgen de los cambios sociales permanentes.

Comentarios

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Formación - Política

Observaciones Genéricas

NLE considera que el desarrollo de sus trabajadores genera valor de cara a su proyección profesional, repercute sobre el crecimiento de la propia organización e, inevitablemente, también lo hace sobre la sociedad -que es, en última instancia, la principal beneficiaria de sus resultados. Promovemos la formación continua del trabajador para adquirir competencias y habilidades que le distinga y que le haga cada día más competitivo. En esta dirección desarrollamos capacitaciones inhouse y estimulamos el trabajo por proyectos, con el fin de contar con el aporte de las especialidades de cada integrante en los trabajos acometidos.

Comentarios

Además, la formación de los empleados se incluye dentro del plan de carrera perteneciente a nuestro plan de transformación interna donde a partir de la medición de los conocimientos y competencias de nuestros empleados, fijamos los desafíos y áreas de mejora.

Objetivos

Mantener el programa de formación y ampliarlo a todos los departamentos.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Objetivos

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El Plan de Carrera para los empleados de New Line se integra a un Plan de Transformación interna que incluye ficha de puestos, modelo de conocimientos y competencias por empleado y un nuevo organigrama, que permite poder trazar a partir de todas estas herramientas el plan de carrera ajustado al perfil de cada empleado.

Comentarios

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Definición de Puestos de Trabajos - Acción / Proyecto

Comentarios

Dentro del plan de carrera que ha fijado New Line para sus empleados, se han definido como primer paso las fichas de puestos lo que permite identificar claramente las funciones dentro del organigrama, los objetivos del puesto y las tareas a realizar para cumplir esos objetivos.

[Descargar documento adjunto](#)

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Estamos desarrollando encuestas de satisfacción para poder conocer con mayor detalle el mayor y/o menor grado de acuerdo de los empleados para con las políticas de New Line de manera de estar atentos a las oportunidades y mejoras.

Objetivos

Tener finalizada en 2018 la encuesta de satisfacción en el segundo semestre.

Discriminación por género

Plan RSE - Política

Comentarios

Desde New Line se ha desarrollado un programa de la mano de una de las fundaciones con las que coopera para disminuir la brecha de empleo y género, ayudando a madres en riesgo de exclusión social a tener una oportunidad laboral.

Objetivos

Emplear al máximo número de usuarias que forman parte del programa.

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

Comentarios

New Line está altamente sensibilizado con los derechos de los trabajadores y el buen ambiente laboral, por ello se ha desarrollado un protocolo de acoso con el fin de poder prevenir cualquier conducta contraria a nuestro código ético.

Objetivos

Mantener el protocolo de acoso y comunicarlo a todos los grupos de interés.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Desde 2016 y como parte activa del Pacto Mundial, New Line ha comenzado a publicar sus Informes de Progreso de manera anual de manera de informar sus avances en el cumplimiento de los 10 principios que recoge el Pacto Mundial.

Buen ambiente laboral

Código Ético. - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético no solo ha de ser compatible, sino que ha de integrarse completamente con nuestra Visión que proyecta nuestro papel en el mercado, el de ser, en su ámbito de actuación, la agencia más innovadora y competitiva de servicios de marketing integrados, así como hacer compatible este objetivo

con la responsabilidad y el compromiso con el medioambiente y el entorno social. Esta Visión se completa con el propósito de convertirnos en desarrolladores de talento y creadores de primer empleo joven para desarrollar la carrera profesional de miles de españoles.

Comentarios

Se ha desarrollado un manual de bienvenida para aquellas nuevas incorporaciones. A lo largo de 2018 se desarrollaron 2 actividades de Teambuilding, una de ellas vinculando el voluntariado corporativo siendo nuestro regalo de navidad a los clientes horas de voluntariado de los empleados de New Line en fundaciones. Además, continuamos realizando afterworks para promover la relación entre los empleados.

Objetivos

-Promover que todos los empleados adhieran y promuevan los valores contenidos en el código ético e incorporar un apartado que recoja las acciones a desarrollar para promover el buen clima laboral.

Plan de Comunicación Interna - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En 2018 se ha puesto en marcha un Plan de Comunicación Interna en la empresa. Tiene como objetivo comunicar de manera proactiva los mensajes que la compañía quiere transmitir a sus empleados y que son relevantes para la estrategia de la misma. Además, fomenta la escucha a los equipos y departamentos, dando cabida a sus inquietudes y ofreciendo respuestas satisfactorias a todos los niveles. En resumen es un plan bidireccional, proactivo, vivo y 360.

Comentarios

Actualmente existen las siguientes acciones periódicas: Newsletter: Cada mes compartimos una #Newsletter con secciones tan divertidas como “Lo más del mes”, “Patatas de Gallo”, “Frasas Lapidarias” y mucho más. Clipping Sector: semanalmente recibimos un clipping de lo último y más novedoso del sector, nos mantiene al día de clientes y competencia para estar siempre a la vanguardia. Comunicaciones Internas: a través del email se informa de diferentes temas de actualidad que afectan a los equipos: - Nuevas Incorporaciones: nos encanta ampliar el equipo y por ello las nuevas incorporaciones se presentan internamente de una forma original y

dinámica. - Comunicados de Empresa: es importante que el equipo esté informado del rumbo que sigue la empresa, por ello, mediante comunicados internos se informa de Adaptaciones a procesos, cambios en organigrama, temas de actualidad, obras y cambios en oficinas, etc. - Convocatorias de RSC: para New Line la RSC es fundamental y forma parte de su ADN, así que siempre que tenemos ocasión “reclutamos”

#Newliners para colaborar en diferentes campañas solidarias. - Concursos internos: las personas son el pilar fundamental de la empresa y queremos que se involucren e interactúen fomentando concursos internos de lo más divertidos. Eventos de Empresa y Team Building: cada año realizamos 2 jornadas de convivencia en las cuales compartimos la trayectoria de la compañía, los nuevos retos y las novedades que nos acompañarán en los siguientes meses. Nube corporativa: tenemos un servidor interno en el cual compartimos recursos, protocolos, etc. Email de comunicación interna: ponemos a disposición un email para las aportaciones que tengas

Objetivos

- Continuar con las acciones en marcha - Desarrollar nuevas acciones acorde a las necesidades detectadas - Implementar una nueva herramienta digital para comunicarnos con el personal y clientes optimizando tiempos.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Semanalmente se llevan a cabo reuniones/comités por cada uno de los departamentos en los que se pone en común los principales proyectos de la compañía como así también se comparten incidencias surgidas para buscar entre todos la mejor solución. Dos veces al año, todo el equipo de trabajadores de New Line comparten una jornada fuera del ambiente laboral para fortalecer las relaciones interpersonales e interdepartamentales.

Objetivos

-Mejorar el ambiente laboral y el sentido de pertenencia. -Aumentar la frecuencia del flujo de información a los trabajadores.

Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Dentro de su estrategia en términos de RSC, New Line colabora activamente con diferentes Fundaciones (Fundación Madrina, Fundación Exit, Fundación Tomillo y Fundación A la Par) junto a estas entidades realiza actividades de voluntariado como “operación patuco” haciendo una entrega de canastillas en el día del niño, “recogidas de alimentos” o formaciones "adhoc" para los integrantes de las fundaciones, siempre intentando responder a las emergencias sociales que nos transmiten desde las fundaciones.

Comentarios

Objetivos

- Asegurar como mínimo el cumplimiento de la frecuencia de las actividades de voluntariado. - Aumento de las actividades en las que pueden participar los empleados

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

Se ha elaborado un kit de bienvenida al nuevo empleado con el concepto #newliner. El objetivo es ofrecer las herramientas básicas para su integración en la compañía y un obsequio útil para su día a día en el entorno laboral. El kit se compone de: Manual de Bienvenida, material de oficina y regalo de bienvenida.

Objetivos

- Continuar con el Kit de Bienvenida - Externalizar el concepto #newliner a colaboradores externos.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El Plan de Carrera para los empleados de New Line se integra a un Plan de Transformación interna que incluye ficha de puestos, modelo de conocimientos y competencias por empleado y un nuevo organigrama, que permite poder trazar a partir de todas estas herramientas el plan de carrera ajustado al perfil de cada empleado.

Comentarios

En el primer semestre de 2019 se han realizado las primeras formaciones para empleados del departamento financiero, proyectos y administración, desprendidas de los resultados del modelo de competencias y conocimientos valorado en cada uno de ellos.

Objetivos

Ampliar el proceso formativo para el resto de departamentos.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

A través de reuniones de feedback medimos la percepción de los empleados del clima laboral.

Objetivos

-Desarrollar una encuesta en firme a rellenar por los empleados al menos 1 vez al año.

Igualdad de género

Plan RSE - Política

Comentarios

Desde New Line se ha desarrollado un programa específico para generar empleo a mujeres con riesgo de exclusión social de la mano de una de las fundaciones con las que colaboramos. En 2018 se ha dado empleo a 20 mujeres y han formado parte del programa más de 30 personas.

Objetivos

Emplear al mayor número de mujeres que formen parte del programa.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

NLE considera que el desarrollo de sus trabajadores genera valor de cara a su proyección profesional, repercute sobre el crecimiento de la propia organización e, inevitablemente, también lo hace

sobre la sociedad -que es, en última instancia, la principal beneficiaria de sus resultados-. Por eso promovemos una política de RRHH que contempla la formación continua del trabajador para adquirir competencias y habilidades que le distinga y que le haga cada día más competitivo. En esta dirección desarrollamos capacitaciones inhouse y estimulamos el trabajo por proyectos, con el fin de contar con el aporte de las especialidades de cada integrante en los trabajos acometidos. Además, defendemos que cualquier mejora y evolución de las prácticas de trabajo favorece la aparición de nuevas soluciones que satisfacen de una manera más rápida y completa las necesidades que surgen de los cambios sociales permanentes.

Comentarios

Objetivos

Monitorear el cumplimiento del plan de RRHH.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Comentarios

La formación de los empleados se incluye dentro del plan de carrera perteneciente a nuestro plan de transformación interna donde a partir de la medición de los conocimientos y competencias de nuestros empleados, fijamos los desafíos y áreas de mejora.

Objetivos

Mantener el plan formativo y ampliar a todos los departamentos.

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Seguir formalizando y comunicado a todos los empleados el plan de transformación interna de New Line y sus ejes estratégicos que incluye definición de ficha de puestos, modelo de conocimientos y competencias por empleado y plan de desarrollo.

Comentarios

Objetivos

Continuar de manera activa comunicando los avances y logros del plan de transformación interna.

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Objetivos

- Creer en capacidad de gestión de personas. -
Fortalecer el enfoque tecnológico e innovador. -
Facilitar herramientas de mejora a los equipos de trabajo y a las personas.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Después de cada formación se realizan evaluaciones para medir el grado de cumplimiento de las expectativas y contenido de la formación.

Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Desde el dpto. de RRHH existe un objetivo de un total de 140 horas con un total de 27 cursos de formación para un total de 45 alumnos.

Objetivos

- Que cada empleado cumpla con el n° de horas establecidas en el indicador de RRHH.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Para todas las acciones formativas incluidas en el plan anual de formación, existe una evaluación de la satisfacción individual. La información obtenida se explota para mejorar calidad, profesorado, medios y cantidad.

Objetivos

- Conseguir una valoración media global superior a una puntuación de 8 sobre 10. - Mejorar la formación en los casos en los que haya valoraciones que no cumplan con el objetivo.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Código Ético - Política

Comentarios

Se ha desarrollado un Código Ético para proveedores con el fin comunicar las políticas de New Line a todos ellos, buscando que se adhieran los más significativos y los que tienen un mayor impacto en el servicio que ofrece New Line.

Objetivos

Seguir cumpliendo con los compromisos que hemos adquirido y seguir haciendo de nuestros valores que rigen nuestro código ético nuestra forma de accionar como empresa. Que se adhieran el 80% de los proveedores que se han seleccionado para la comunicación del Código Ético del Proveedor.

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

En su relación con los proveedores, New Line establece una política de compras donde primará objetivamente y de una forma ponderada las siguientes características según el servicio/producto que se trate de sus proveedores: - Calidad - Precio - Plazo de entrega - Comunicación y colaboración - Nivel de servicio - Cobertura geográfica nacional e internacional - Aceptación y cumplimiento de nuestro código ético de PROVEEDORES - Capacidad técnica y productiva

Comentarios

Se ha desarrollado una política de compras que: - Establezca igualdad de oportunidades en la presentación y valoración de ofertas - Evite las políticas de oferta única - Se cumplan los plazos de pago establecidos - Dar feedback acerca del resultado de la prestación del servicio para ayudarlo a mejorar

Objetivos

Mantener la política de compras y actualizarla anualmente.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio

de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. Para ello se han tenido en cuenta los resultados de la primera encuesta de satisfacción, medidor objetivo de la satisfacción de nuestros clientes.

Objetivos

Se ha implantado un sistema de homologación de proveedores de New Line para poder trabajar de manera transparente con cada uno de ellos. Una vez al año se revisará dicha homologación para mantener actualizado el listado de proveedores activos.

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

Observaciones Genéricas

Al adherir al Pacto Mundial, New Line está comprometida a seguir haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía.

Comentarios

Objetivos

Ampliar las herramientas de comunicación para comunicar a nuestros proveedores nuestra adhesión al Pacto Mundial y promoción de las iniciativas que recogen los 10 Principios.

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Comentarios

El código ético del proveedor establece que se ha de responder ante el cliente por la calidad de servicios y productos contratados a proveedores, por lo que su selección y contratación es crítica y debe desarrollarse sobre procedimientos objetivos y considerando los intereses de la empresa. En esta relación se ha de respetar la propiedad de las ideas de proveedores y colaboradores, con quienes hay que contar para su puesta en práctica.

Objetivos

Comunicar el código ético de proveedores y conseguir que se adhieran el 80% de ellos.

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Elaboración de un cuestionario interno de obligado cumplimiento para todas las áreas de la compañía que se relacionen con proveedores, evaluando siempre los siguientes puntos: -Calidad del servicio -Precio - Condiciones del servicio -Disposición por parte del proveedor -Experiencia en el sector

Objetivos

-Que sea de obligado cumplimiento para todas aquellas personas que se relacionan con proveedores. -Formalizar una herramienta de evaluación a largo plazo. -Estimular la mejora continua de nuestros proveedores. - Registrar las no conformidades con los proveedores.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Mediante la implantación de los registros de no conformidad del servicio que nos ofrecen los proveedores hemos podido registrar las desviaciones que se han producido en el servicio contratado.

Objetivos

Evaluación de proveedores

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Como parte de los desafíos asumidos en 2017, hemos formalizado el código de ética de proveedores. Al considerar a los proveedores un grupo de interés estratégico, NL ha establecido para estos unos principios de actuación específicos para su área de actividad, acordes, en todo caso, con los principios que se plasman en el Código Ético del proveedor, que deberá ser aceptado expresamente por los proveedores de NL y que se anexará a los correspondientes contratos cuando procediera.

Objetivos

Continuar evaluando a nuestros proveedores para

comprobar el cumplimiento de nuestro Código Ético. Tener actualizada la lista de proveedores a evaluar.

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

En su relación con los proveedores, New Line establece una política de compras donde primará objetivamente y de una forma ponderada las siguientes características según el servicio/producto que se trate de sus proveedores: - Calidad - Precio - Plazo de entrega - Comunicación y colaboración - Nivel de servicio - Cobertura geográfica nacional e internacional - Aceptación y cumplimiento de nuestro código ético de PROVEEDORES - Capacidad técnica y productiva

Comentarios

Además, la política de compras fija: - Igualdad de oportunidades en la presentación y valoración de ofertas -Evitar las políticas de oferta única -Se cumplan los plazos de pago establecidos -Dar feedback acerca del resultado de la prestación del servicio para ayudarle a mejorar Se ha implantado un sistema de homologación de proveedores de New Line para poder trabajar de manera transparente con cada uno de ellos. Una vez al año se revisará dicha homologación para mantener actualizado el listado de proveedores activos.

Objetivos

Revisar anualmente que esta política se cumple al 100%.

Evaluación - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Elaboración de un cuestionario interno de obligado cumplimiento para todas las áreas de la compañía que se relacionen con proveedores, evaluando siempre los siguientes puntos: -Calidad del servicio -Precio - Condiciones del servicio -Disposición por parte del proveedor -Experiencia en el sector

Objetivos

-Que sea de obligado cumplimiento para todas aquellas personas que se relacionan con proveedores. -Formalizar una herramienta de evaluación a largo plazo. -Estimular la mejora continua de nuestros proveedores.

Porcentaje de proveedores que ha firmado el nuevo Código de Conducta - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Al considerar a los proveedores un grupo de interés estratégico, NL ha establecido para estos unos principios de actuación específicos para su área de actividad, acordes, en todo caso, con los principios que se plasman en el Código Ético del proveedor, que deberá ser aceptado expresamente por los proveedores de NL y que se anexará a los correspondientes contratos cuando procediera.

Objetivos

Contar para segundo semestre 2018/primer semestre de 2019 con la adhesión al código por parte de los

proveedores estratégicos.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**Comentarios**

Dentro de la política de compras instaurada se han creado un registro de no conformidad de proveedores para poder hacer seguimiento a las incidencias que puedan acontecer durante el servicio que nos ofrecen los proveedores.

Objetivos

Mantener actualizado el registro de no conformidad y realizar dos evaluaciones al año.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Invertir en las generaciones del futuro

Código Ético. - Política

Observaciones Genéricas

Nuestro Código Ético no solo ha de ser compatible, sino que ha de integrarse completamente con nuestra Visión que proyecta nuestro papel en el mercado, el de ser, en su ámbito de actuación, la agencia más innovadora y competitiva de servicios de marketing integrados, así como hacer compatible este objetivo con la responsabilidad y el compromiso con el medioambiente y el entorno social. Esta Visión se completa con el propósito de convertirnos en desarrolladores de talento y creadores de primer empleo joven para desarrollar la carrera profesional de miles de españoles.

Comentarios

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

New Line junto con Fundación A la Par, Fundación Tomillo y Fundación Exit ha desarrollado dos planes formativos, uno en el segundo semestre de 2018 y otro en el primer semestre de 2019. Ambos planes de formación enfocados para la integración de jóvenes en riesgo de exclusión social al mundo laboral.

Objetivos

Colaborar con las Fundaciones con las que forman parte de esta iniciativa para crear programas cada vez más específicos.

Beca - Acción / Proyecto

Comentarios

New Line lleva adelante programas de becas y prácticas para fomentar las oportunidades de creación de primer empleo para miles de jóvenes.

Objetivos

Contribuir al desarrollo de empleo joven y desarrollo

de talento.

Plataformas de networking - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Desde 2017 y dentro de su estrategia de crecimiento, New Line se ha sumado como socio a la Asociación de Marketing de España, Adigital (Asociación Española de la Economía Digital) y la Asociación Española de Directores de Recursos Humanos. Además, ha renovado su participación en Evento Plus, la plataforma que informa, conecta y profesionaliza el sector de los eventos.

Comentarios

Participamos de las reuniones y actividades que organizan estas Asociaciones. Además promovemos la participación de nuestros empleados en las actividades de formación que organizan las asociaciones.

Objetivos

Continuar participando de manera activa en los eventos de estas asociaciones. Que al menos el 50% de los empleados haya participado de las actividades en 2018/2019.

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Comentarios

New Line lleva adelante acuerdos con Universidades para desarrollar programas de prácticas como así también participación en las bolsas de empleo de las mismas de manera de incorporar a las nuevas generaciones a nuestra fuerza de trabajo.

Objetivos

Continuar analizando oportunidades para el negocio de New Line para continuar sumando Universidades y Escuelas a nuestro plan de colaboración.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Desde 2016 y como parte activa del Pacto Mundial, New Line ha comenzado a publicar sus Informes de Progreso de manera anual de manera de informar sus avances en el cumplimiento de los 10 principios que recoge el Pacto Mundial.

Objetivos

Continuar publicando los Informes y asumiendo

nuevos desafíos en la medida que crece el negocio y oportunidades de crecimiento y desarrollo para New Line.

Empleabilidad - Indicador de Seguimiento

Comentarios

New Line busca crecimiento de plantilla a través de la contratación de jóvenes que hayan realizado sus prácticas/Becas en la agencia.

Objetivos

Conseguir ampliar la plantilla a través de los participantes de las practicas o becas en New Line.

Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Devolver a la sociedad lo que ella nos da es un eje central en la estrategia de sostenibilidad de New Line. En este sentido, New Line colabora de manera permanente con distintas ONG's, tanto en actividades de voluntariado en programas de estas ONG's como de donaciones de alimentos.

Comentarios

New Line colabora desde principios de 2017 con Fundación Madrina, ayudando a sus usuarias, madres en riesgo de exclusión social a reincorporarse al mundo laboral con formaciones y sesiones de coaching. Además en este año le da forma a un proyecto al hilo de lo anteriormente mencionado con Fundación Exit, firma un convenio colaborador para hacer una formación y prácticas en sus oficinas.

Objetivos

Continuar invirtiendo en programas y acciones para las dos ONG's mencionadas consiguiendo emplear a jóvenes en riesgo de exclusión social.



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 15	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
Cientes		
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

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | <ul style="list-style-type: none"> 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. |
|--|--|





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.

