



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.

# INFORME DE PROGRESO 2018

Simple Lógica  
Investigación S.A.



# Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Socios/Accionistas

Comunidad/Sociedad Civil

Administración



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



11 de noviembre de 2019

H.E. António Manuel de Oliveira Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Nos complace volver a comunicarle que *Simple Lógica Investigación S.A.* renueva su apoyo los diez principios del Pacto Mundial y con ello nuestro firme compromiso en defensa de los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Con la firma de los principios del Pacto Mundial asumimos igualmente nuestra responsabilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas orientando por estos y aquellos la estrategia, la cultura y las acciones de nuestra compañía.

Como en años anteriores *Simple Lógica Investigación S.A.* sigue comunicando este compromiso a nuestras partes interesadas y a la sociedad en general.

Mostramos por lo tanto este compromiso comunicándole, con el presente informe, nuestro progreso en la tarea de implementar y cumplir los diez principios mediante las actividades explícitamente dedicadas a tal fin y aquellas otras que ya impregnan el hacer cotidiano de la compañía, contribuyendo a su desarrollo y a hacer de este mundo un lugar más justo y habitable.

Atentamente,

Javier Álvarez Souto  
Presidente Consejo Administración

Graciano Viejo Fernández  
Consejero delegado -Director Ejecutivo



de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Simple Lógica Investigación S.A.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Pz. Sta. M<sup>a</sup> Soledad Torres Acosta 2-4<sup>o</sup> C

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.simplelogica.com](http://www.simplelogica.com)

Número total de empleados

33

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo

## MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

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

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 y 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.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

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

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

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

### Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

- 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.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

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 se ha establecido la materialidad o definido 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.

### Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

### Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

## REPORTE EN ODS



# 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.



## INFORME DE PROGRESO 2018

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

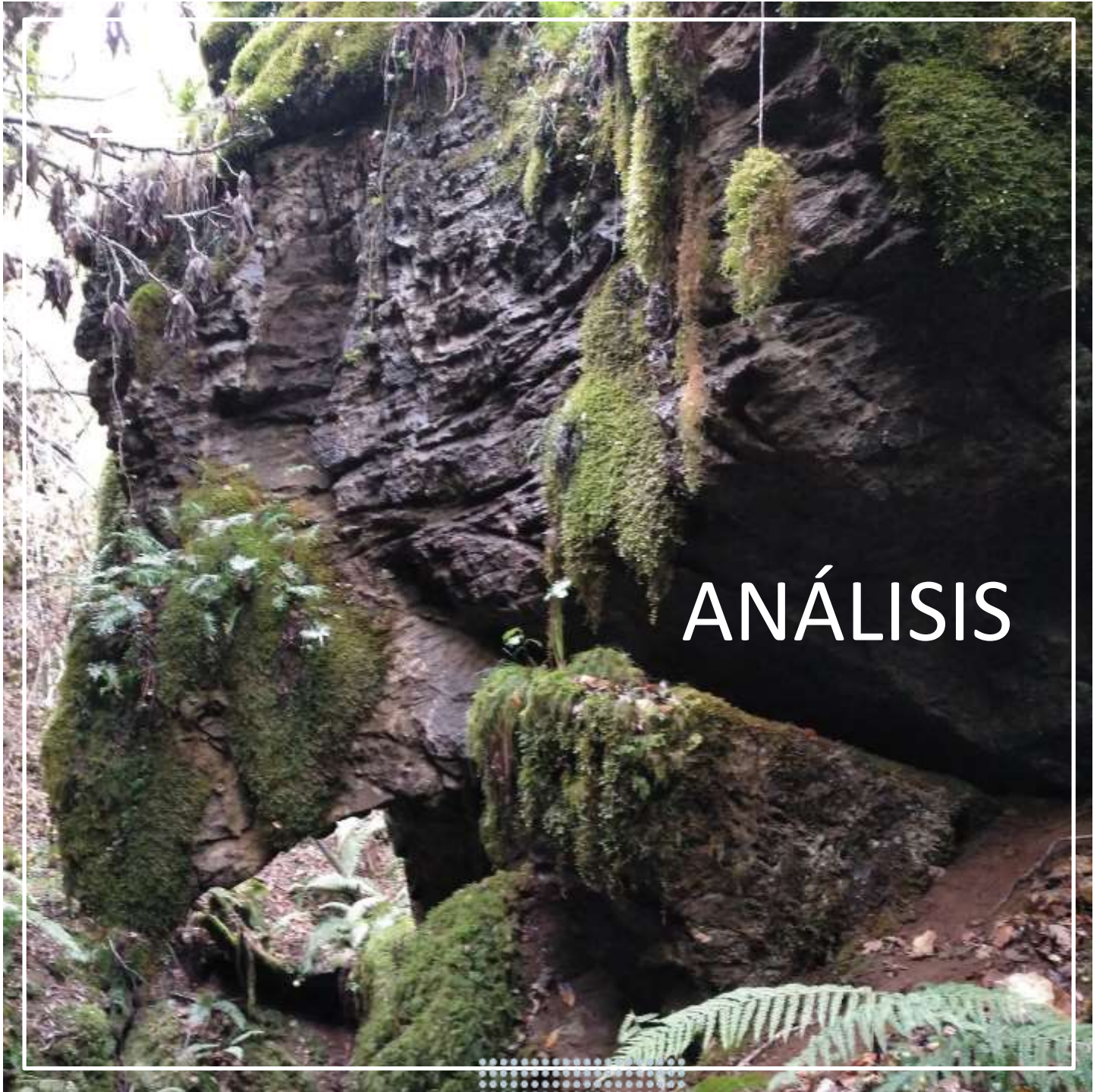
**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

**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 cuantitativos 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.



DERECHOS HUMANOS



10

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



4

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



1

Temáticas contempladas

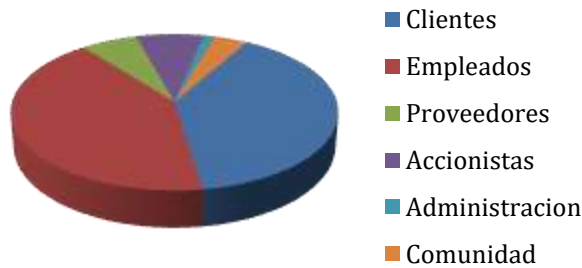
ANTICORRUPCIÓN



3

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés







# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes

### Resolución de incidencias y 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.

---

#### Código Ético / Conducta - Política

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 ésta 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. 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.

#### Política de Calidad - Política

Dentro del Plan de Calidad se contempla la realización de encuestas de satisfacción a los clientes. Se incluyen en dichas encuestas la valoración algunos contenidos de los 10 principios.

#### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

A responsables de relación con clientes y a clientes.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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. .

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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 al los 10 principios a la par que a la propia satisfacción del cliente.

#### Objetivos marcados para la temática

Tratamiento del 100% de las incidencias y resolución en un periodo de 3 meses como mínimo el del 80% de las mismas.

---

## Información transparente al

### clientes

Para Simple Lógica es de suma importancia la transparencia de su trabajos y gestión comercial. Por ello se facilitan sistemas de control externo sobre nuestro trabajo, por ejemplo posibilidad de auditar en tiempo real la ejecución de las entrevistas. Transparencia igualmente importante en las relaciones comerciales que se realiza utilizando sistemas de pago que impidan la circulación de dinero no controlado.

---

#### **Código Ético / Conducta - Política**

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 ésta 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. .

#### **Transparencia - Política**

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

#### **Código de Compradores - Política**

Limitar los sistemas de pago a sistemas con trazabilidad visible y controlada. Rechazar pagos en metálico.

#### **Comunicación - Acción / Proyecto**

Evitar el riesgo que supone para la empresa la falta de transparencia de la competencia. Comunicar pormenorizadamente a cada cliente sobre este riesgo y comunicarle los sistemas de acceso al control de nuestros servicios.

#### **Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto**

Rechazar pagos en metálico o de fuentes no identificables.

#### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

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

#### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

Se recogen y tipifican incidencias sobre falta de transparencia en el registro de no conformidades y

## INFORME DE PROGRESO 2018

reclamaciones del Sistema de Calidad .

### Objetivos marcados para la temática

Ningún pago en metálico. Revisión de un 10% de las entrevistas realizadas para controlar la información facilitada sobre los derechos y la veracidad del contenido.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

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 su 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 seguridad y 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 controlen 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

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

### Normativa Vigente - Política

Auditoria anual sobre protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, disponiendo de un dossier de cumplimiento de la protección de datos y la privacidad, todo ello conforme a las directrices y requisitos establecidos en la normativa de protección de datos vigente.

### Código Ético / Conducta - Política

En las encuestas mas sensibles, donde los datos recabados permiten la identificación de la persona entrevistada, se solicita de la misma permiso para el traslado de la información que permite dicha identificación.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Formación e información trabajadores y accionistas.



## INFORME DE PROGRESO 2018

Información a clientes y personas entrevistadas.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Información a clientes.

### Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto

Auditorías de calidad y protección de datos.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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 .

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Dentro del Sistema de Calidad implantado se realizan dos auditorías anuales sobre los diversos procedimientos de trabajo y normas éticas establecidas. .Evaluar dentro de las auditorías de calidad el sistema de gestión y protección de datos de carácter personas o específicos de un cliente.

### Objetivos marcados para la temática

Realizar auditorías por departamentos tanto de calidad como de protección de datos (Técnico, campo y administración+1 general).

---

## 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

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

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

### Objetivos marcados para la temática

Ninguna reclamación de clientes y/o no conformidades motivadas por problemas de accesibilidad en documentos de Simple Lógica al Cliente.

---

## Blanqueo o lavado de dinero

Con este principio se persigue controlar el origen lícito de nuestros ingresos.

---

### Política de Blanqueo de Capitales - Política

Se limitan los sistemas de pago a medios con trazabilidad visible y controlada. Se rechazan pagos en metálico.

### Código de Compradores - Política

Informar a los compradores que los pagos están limitados a medios con trazabilidad visible y controlada. Se rechazan pagos en metálico.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Información facilitada sobre la limitación de los modos de pago a los clientes y al personal que trata con ellos.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Seguimiento en las auditorías de las incidencias sobre intentos de pagos no autorizados. Se registra en no conformidades.

## INFORME DE PROGRESO 2018

### Objetivos marcados para la temática

Ausencia total de pagos sin procedencia claramente identificable.

---

## 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 RSE - Política

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

### Política de Calidad - Política

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

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

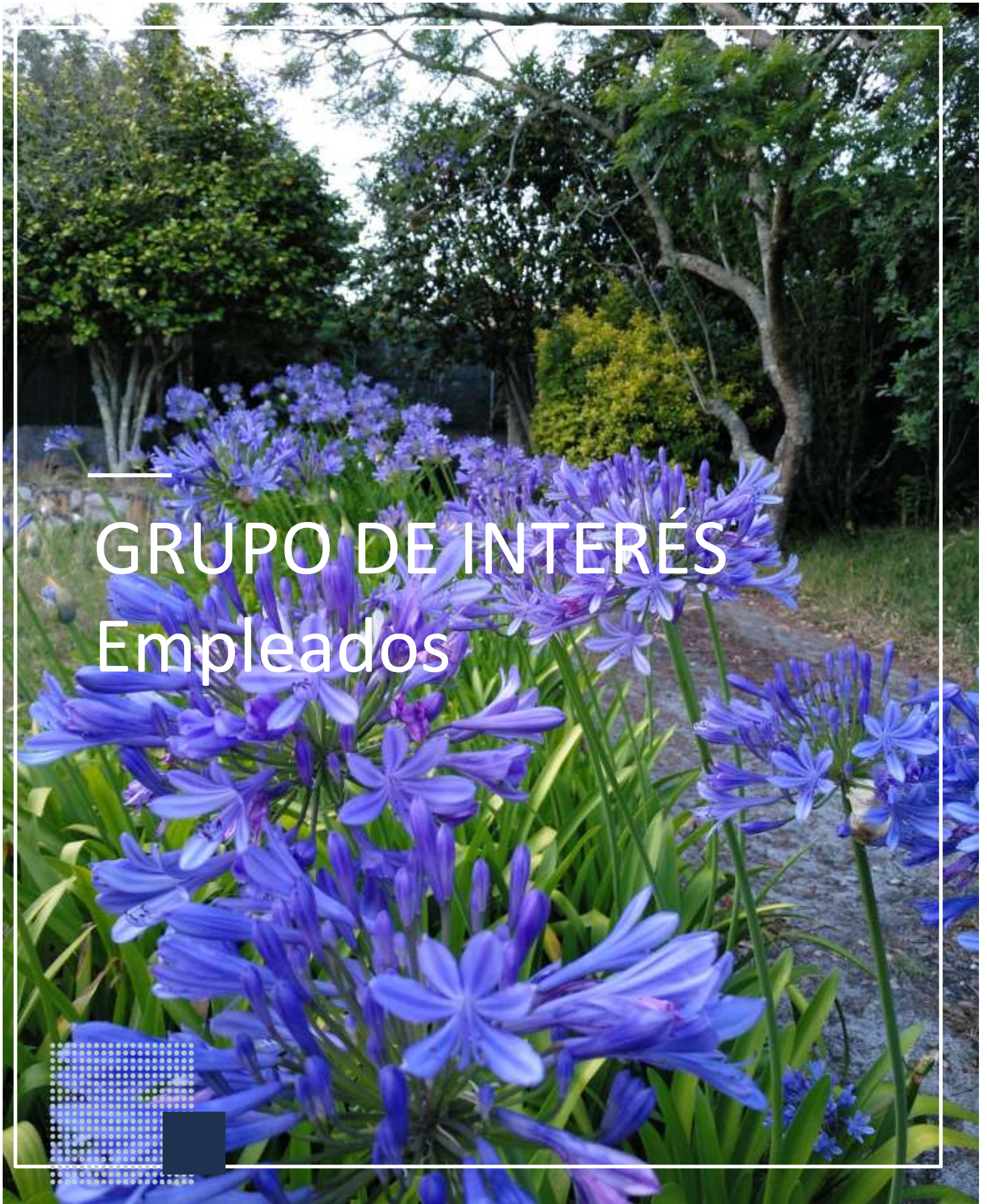
El sistema de gestión de calidad de Simple Lógica esta basado en al UNE-EN ISO 9001:2015. .Anualmente se realizan auditorias internas por departamentos y externa .

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Se realizan encuestas de satisfacción a clientes tras la recepción del servicios. Se pretende extenderlas anualmente también a todos los trabajadores. .Análisis del riesgo en nuestra política de calidad.

### Objetivos marcados para la temática

Mantener a los clientes siempre que quieran hacer investigación o el trabajo que nos vienen contratando durante los dos últimos años. Revisión semestral de la cuenta de cada cliente para detectar descensos de la actividad.



### Formación al empleado/a

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.

---

#### Plan de Formación y Desarrollo - Política

Se diseñan y desarrollan planes de formación adaptados 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 en los que se recogen las demandas de sus profesionales y se integran las políticas derivadas de la firma del Pacto Mundial recogidas en el presente documento. Los resultados de la formación impartida se miden con los correspondientes cuestionarios de evaluación en los que se controla su adecuación a las demandas del personal y a las políticas del Pacto Mundial.

#### Formación - Acción / Proyecto

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, de las auditorías de calidad y a las políticas del Pacto Mundial recogidas en el presente Informe de Progreso.

#### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

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. 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.

#### Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

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 marcados para la temática

Incrementar en un 5% las horas de formación.

---

### 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. No existe diferencia remunerativa alguna por género.

---

#### Plan de Igualdad - Política

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 los 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

## INFORME DE PROGRESO 2018

ausentarse para el cuidado de sus familiares, hijos, hijas o mayores dependientes, tanto a las mujeres como a los hombres de la plantilla. 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.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Objetivos marcados para la temática

Control del cumplimiento de las políticas de igualdad de la empresa en la encuesta de satisfacción interna.

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

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

### Normativa Vigente - Política

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.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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. 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 marcados para la temática

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

## 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

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. 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.

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

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. 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.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Introducimos una pregunta en el estudio de satisfacción del empleado dirigida a conocer las impresiones del personal al respecto.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

## INFORME DE PROGRESO 2018

Se recogen las menciones espontáneas de los trabajadores si las hubiera.

### Objetivos marcados para la temática

Avanzar en el bienestar de los trabajadores y sus familias en la medida en la que la igualdad de posibilidades para todo el personal con respecto a las reducciones de jornada por maternidad / paternidad y las facilidades de horarios y permisos para el cuidado de familiares lo hagan posible.

---

## 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. Aún 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 resequeza 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 a 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.

---

### Política de Reducción de Consumo - Política

Se imparten directrices al personal incluidas en los planes anuales de formación para la reducción del uso del papel.

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

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

### Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento

Registro del uso de papel por volumen de facturación.

### Objetivos marcados para la temática

Reducción del 10% anual en el uso relativo de papel.

---

## 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**

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 esta 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 las misma. 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 modulo 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 considera 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.

### **Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**

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

### **Auditorías - Herramienta de Seguimiento**

Simple Lógica realiza auditorias 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 auditorias que se realizan dentro del mismo cumplen una doble función al evaluar todas las políticas y acciones de responsabilidad corporativa. .

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

Aplicar las medidas correctivas relativas a la incidencia registrada.

### **Objetivos marcados para la temática**

Estudiar todas las sugerencias que afectan a la salud laboral recogidas en el buzón de sugerencias atención inmediata de las que afectan al conjunto explicando y buscando solución a las parciales o contradictorias. Por ejemplo temperatura o iluminación de los lugares comunes de trabajo.

---

## **Ambiente laboral**

Simple Lógica presta especial atención al entorno económico, físico y social en el que se lleva a cabo

## INFORME DE PROGRESO 2018

el trabajo diario de sus empleados. El entorno, incluyendo las políticas salariales, 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 y a la insatisfacción con las condiciones salariales.

---

### Código Ético / Conducta - Política

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 ésta 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. .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.

### Política de Comunicación Interna - Política

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

### Política de RRHH - Política

Los riesgos físicos se abordan 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, los riesgos psíquicos un Protocolo de Prevención del Acoso Psicológico, incluyendo preguntas al respecto en la encuesta de satisfacción. Y, finalmente, el ambiente laboral se procura mejorar limitando la brecha salarial a un máximo de diferencia de 4 veces el salario mínimo respecto al mas elevado a la par que se mantiene un único tipo de contrato.

### Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

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 el responsable del área antes de la incorporación y kit de documentos con la descripción de la empresa. .Kit distribuido entre todos los empleados, expuestos de forma permanente todos sus documentos y revisado anualmente.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

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



## INFORME DE PROGRESO 2018

sistema de calidad también se utiliza como medio para recogerlas. Se registran las sugerencias mensualmente.

### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**

Se realizan encuestas de satisfacción a clientes y empleados.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

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

### Objetivos marcados para la temática

Responder todas las sugerencias recogidas en el buzón en un máximo de tres meses.

---

## **Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios**

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 se respetan escrupulosamente los convenios y la legislación vigente en material laboral, que marcan el mínimo de cualquier negociación.

---

### **Convenio Colectivo - Política**

Difusión y respeto de los convenios colectivos.

### **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

Difusión de los convenios colectivos en los canales internos de comunicación.

### **Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento**

Se incluyen preguntas sobre el cumplimiento y conocimiento de los convenios en la encuesta de satisfacción a empleados.

### Objetivos marcados para la temática

Ausencia de demandas por incumplimientos de los convenios.



# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

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 ello, se ha implementado un sistema de evaluación para cuantificar y contrastar claramente el servicio y controlar sus propios compromisos éticos.

---

#### Política de Calidad - Política

Recogido en el Plan de Calidad de la empresa donde figura la correspondiente evaluación de cada uno de los proveedores.

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

La empresa comunica informalmente a sus proveedores su adhesión al Pacto Mundial mediante el sello incluido

en toda su comunicación. En una comunicación anual a sus principales proveedores se informa sobre los diez principios informándoles explícitamente sobre nuestro propio informe de progreso.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Se realiza anualmente, dentro de las certificaciones de calidad de las normas ISO 9001:2015 y UNE-ISO 20252:2012.

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

El sistema de calidad contempla el registro de quejas hacia los servicios prestados por los proveedores, incluyendo los resultados de nuestras propias evaluaciones.

#### Objetivos marcados para la temática

Conseguir que el 100% de los proveedores de Simple Lógica reciban un a puntuación satisfactoria.



---

# GRUPO DE INTERÉS Socios / accionistas



### 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.

---

#### Política de Integridad y Transparencia - Política

La condición de socio, al margen del número de acciones que posea, le da derecho al acceso inmediato a toda la información relativa a la compañía y a sus actividades. Al igual, al margen de las reuniones legales a la que se esta obligado, existe la opción de solicitar la celebración de asambleas informativas siempre que se requiera.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Las asambleas y reuniones de socios son los cauces habituales de comunicación con y entre ellos. Aparte existen canales anónimos como es el buzón de sugerencias abierto tanto a socios como empleados.

#### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Los socios tienen igualmente acceso al 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. 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 socio o empleado. Igualmente esta publicado en el tablón de anuncios.

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

El Buzón de Sugerencias se establece como un canal de comunicación anónimo 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. Funciona de igual forma que el canal de denuncias lo que impide su acceso anónimo a otros grupos de interés, clientes, proveedores, o comunidad.

#### Reuniones Anuales - Herramienta de Seguimiento

Las reuniones y asambleas son el principal canal de comunicación para socios.

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Celebración de un mínimo de tres reuniones anuales de socios. Mantenimiento de los canales anónimos. Inclusión de preguntas a socios-empleados en las encuestas de satisfacción. Respuestas a las incidencias que afectan a los socios de forma inmediata.

#### Objetivos marcados para la temática

Asambleas previstas celebradas. Canales mantenidos operativos. Sin incidencias que reseñar.



---

# 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

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 marcados para la temática

Registro sistemático de todos los pliegos públicos de los contratos establecidos con la administración



—  
GRUPO DE INTERÉS  
Comunidad



### Contribución de la empresa al desarrollo local

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.

---

#### Política de Acción Social - Política

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.

#### Comunicación con los actores de la comunidad - Acción / Proyecto

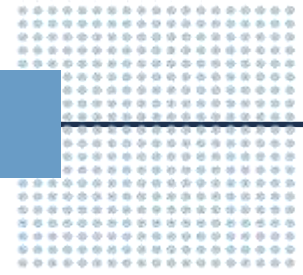
Difusión pública de encuestas propias sobre temas de interés para la población.

#### Impacto de la actividad en la sociedad local - Indicador de Seguimiento

1- Realizar como mínimo una encuesta mensual con este fin. 2- Evaluar la aceptación e interés de cada encuesta recogiendo reseñas en medios de comunicación. 3- Mejorar visibilidad encuestas en página web. Difundir resultados en medios de comunicación y líderes de opinión.

#### Objetivos marcados para la temática

1- Realizadas y difundidas las encuestas previstas. 2- Crecimiento de las reseñas en medios de comunicación. 3- Renovados los informes en la página web.



# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Formación al empleado/a



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

---

### Igualdad de género



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

---

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

**Indicador GRI:** 406

---

### Conciliación familiar y laboral



**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

---

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 06 | Agua Limpia y Saneamiento,13 | Acción por el clima

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

## Ambiente laboral



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar,08 | Trabajo decente y crecimiento económico

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los

### convenios



**Principio:** Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-41

## Proveedores

### Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 308-1, 308-2, 414, 407

## Cientes

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

### Información transparente al clientes



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417

### Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

### Accesibilidad de los productos y servicios



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura,10 | Reducción de las desigualdades

### Blanqueo o lavado de dinero



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205

### Relación duradera con los clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico,12 | Producción y Consumo Responsable

## Administración

---

### Contratos transparentes con la administración pública



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205

---

## Comunidad

---

### Contribución de la empresa al desarrollo local



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 413-1

---

## Socios

---

### Satisfacción de expectativas



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos



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.

# INFORME DE PROGRESO

---

2018

