

TORRES Y CARRERA
INFORME DE PROGRESO
2020

SUMARIO

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Método
- 04 | Análisis
 - Empleados
 - Clientes
 - Proveedores
 - Socios/Accionistas
 - Comunidad/Sociedad Civil

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Un mundo de verdad

La primera víctima de toda crisis es la verdad. La sociedad bajo amenaza saca lo mejor y lo peor de todos nosotros. En este sentido, el año 2020 ofrece un ejemplo extremo de cómo la realidad es sustituida por el deseo y éste, en última instancia, se transmuta en lo absurdo.

La pandemia de COVID-19 es principio y fin de un modo de vida. Como punto de partida, representa un modelo social basado en la distancia física, el aislamiento y la depresión vital, en el laboral es la transición obligada del trabajo presencial al trabajo remoto, en lo económico, la pugna entre la pérdida pecuniaria o la preservación del espacio común, en lo político aporta más dosis de comportamientos alejados de la ejemplaridad que se espera de una crisis mundial.

Como punto final, el virus nos ha dado una lección de humildad al recordarnos que los hitos tecnológicos por los que nos hemos definido en los últimos 20 años tan solo nos ilustran como gigantes con pies de barro. En esa base que se ha mostrado tan endeble debiéramos haber trabajado más en la investigación pura, pero las urgencias del sistema solo entienden innovaciones pegadas a altas rentabilidades. También es la prueba definitiva -cómo si necesitáramos más- de que la presión ecológica a la que sometemos al planeta tiene repercusiones que nos amenazan como especie.

La verdad es que cientos de miles de personas han perdido la vida y que muchos miles -entre ellas, personas con responsabilidad de Gobierno- siguen negando las evidencias. La cultura de la *Fake News* se ha consolidado en 2020 y ha suplido la falta de argumentos con ataques contra todo lo que representa lo que se denomina peyorativamente como políticamente correcto.

Como profesional y como empresaria del sector de la comunicación siento que nos enfrentamos a una urgencia histórica. No hay demora posible para recuperar la senda de la verdad. La primacía económica de la República Popular de China matiza la realidad de un Estado gobernado por un Partido único mientras que la primera democracia del mundo se resquebraja entre un proteccionismo decimonónico y una globalización fallida. En el medio de esta pugna cada vez menos silenciada, el papel de Europa debiera ser determinante, pero a estas alturas nadie tiene esa certeza.

Ante la inestabilidad del análisis macro me quedo con la determinación de los que conformamos el mundo micro. Empresas, como la que tengo el orgullo de presidir, que han enfrentado la tormenta perfecta de 2020 con un tesón inusitado. La senda de la recuperación que iniciamos en este ejercicio demandará extremar la relación entre propiedad, dirección y empleados. En el caso de Torres y Carrera puedo afirmar que, sin el alto grado de compromiso mostrado por toda la plantilla, la supervivencia empresarial en 2020 se habría convertido en un objetivo quimérico.

De la misma manera, considero fundamental la guía que nos aporta el Pacto Mundial estableciendo un marco de mejora tangible y sostenible para las empresas. Somos organizaciones, pero antes somos personas. Los diez principios del Pacto son un recordatorio permanente y necesario del mundo que somos y, sobre todo, del mundo que queremos ser. Esa búsqueda de lo auténtico es uno de los motivos por los que año tras año refrendamos nuestro compromiso con la iniciativa.

INFORME DE PROGRESO 2020

Creo que autónomos y PYMES tenemos en España un gen irredento. Cuanto más nos caemos, cuánto más grande es la caída más nos crecemos, más queremos superar la adversidad. Acabo de destacar el rol del trabajador, quiero acabar reivindicando la figura del empresario. Ambos, empleado y empresario, estamos mucho más próximos de lo que tan machaconamente se intenta establecer en algún relato político. Más aún, esa relación pragmática e inteligente es la que debe sentar la base de la sociedad post COVID-19. Una sociedad pegada al rigor y a los datos contrastados y no a la demagogia de los deseos mal digeridos. Si no alcanzamos la verdad absoluta, al menos, luchemos contra la mentira.

Paula Carrera
Presidenta de Torres y Carrera

**PERFIL
DE LA ENTIDAD**

INFORME DE PROGRESO 2020

DATOS GENERALES

Nombre completo

Torres y Carrera

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Velázquez, 109 - 3º Izquierda

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.torresycarrera.com

Nº de empleados

36

Facturación

2,3 M€

MODELO DE NEGOCIO - ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Comunicación, MK Digital, Diseño Transmedia, Branded

Países en los que está presente

España, México, Brasil, Argentina, Portugal, Ecuador, Colombia y Uruguay

Dirección implicada en la RSE

Paula Carrera, presidenta y socia fundadora

Xurxo Torres, CEO y socio fundador

Nieves Barousse, socia directora

Bárbara Navarro, socia directora

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés:

Empleados, Clientes, Proveedores, Socios, Comunidad

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

En coherencia con la cadena de valor de TYC

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe

España

Periodo de la memoria

2020

Ciclo de presentación

Anual

MÉTODO

El Informe de Progreso de TYC sigue como método de reporte el análisis de su relación con los grupos de interés que conforman su cadena de valor.

Al concentrarnos en la cadena de valor consideramos que contribuimos a la visibilidad y comprensión de la RSE como contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y medioambiental por parte de las empresas, con el fin de reforzar su posición con respecto a la competencia y su valor añadido.

El tradicional contexto empresarial, complejo y dinámico, se ha visto sometido todavía a más presión en el ejercicio de 2020. En lugar de emplear las dificultades como argumento disuasorio del compromiso empresarial, consideramos hace más necesario todavía que las compañías adquieran un compromiso firme con los diferentes grupos de interés, que se ven influenciados de forma directa o indirecta por los objetivos empresariales.

TYC desarrolla los siguientes pasos:

- Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
- Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.

- Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

- **Políticas:** documentos que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de los temas.
- **Acciones:** las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.
- **Seguimiento:** herramientas para la evaluación y control de los resultados que se obtienen de las acciones implementadas.
- **Indicadores:** datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas.

El presente informe está planteado en términos de medición del progreso: la finalidad es avanzar, mejorar. El Informe de Progreso es, por tanto, una demostración relevante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

COMPROMISO

INFORME DE PROGRESO 2020

Esta memoria reporta los avances que año tras año procura alcanzar TYC en el ámbito de la RSE y sus respectivos grupos de interés. Como es lógico en toda organización actual, este esfuerzo tiene como horizonte ideal cubrir el crisol de mejoras que representan los ODS, pero aguas arriba, en el inicio de todo, está nuestra voluntad, nuestro compromiso más firme en la defensa de los Derechos Humanos. Un compromiso que se extiende a la vigilancia y denuncia de cualquier actividad que represente un riesgo de vulneración de los Derechos Humanos y que hacemos extensivo a todos nuestros grupos de interés a través de la formación, del establecimiento de mecanismos de alerta temprana, así como con actividades de ayuda a la comunidad local.

INFORME DE PROGRESO 2020

Análisis del desempeño por grupos de interés

Empleados

7 campos de trabajo

	Política	Acción	Seguimiento	Indicador
Oportunidades para jóvenes con talento	1	3	1	1
Conciliación familiar-laboral	6	8		
Salud y Seguridad	5	4		
Igualdad de género	2	1	1	
Formación	4	5	2	
Sensibilización medioambiental	3	3		1
Ambiente laboral	5	9	4	1
	26	33	8	3

Clientes

6 campos de trabajo

	Política	Acción	Seguimiento	Indicador
Información transparente	4	3	2	1
Fomento de la calidad	3	4	3	-
Satisfacción-Resolución incidencias	3	1	-	-
Relación duradera	4	3	2	-
Sensibilización en sostenibilidad	4	4	3	1
Tratamiento BBDD	2	2	2	-
	20	17	12	2

INFORME DE PROGRESO 2020

Proveedores

3 campos de trabajo

	Política	Acción	Seguimiento	Indicador
Evaluación RSE	3	2	1	1
Relación duradera	2	1	-	1
Sensibilidad en sostenibilidad	1	1	-	1
	6	4	1	3

Socios

2 campos de trabajo

	Política	Acción	Seguimiento	Indicador
Relación con los socios	3	2	1	-
Satisfacción de expectativas	2	1	1	1
	5	3	2	1

Comunidad

2 campos de trabajo

	Política	Acción	Seguimiento	Indicador
Alianzas tercer sector	2	4		1
Contribución desarrollo local	2	3		
	4	7		1

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS

INFORME DE PROGRESO 2020

El 2020 ha sido un año especialmente complejo para los trabajadores. La inestabilidad del mercado laboral se ha visto radicalizada por el impacto de la pandemia en la organización del trabajo, en la gestión superpuesta de tareas domésticas y profesionales y en la inquietud por la evolución de una economía a la baja directamente relacionada con la incertidumbre sobre el empleo.

Torres y Carrera no ha sido ajena a esta realidad. Con todo, hemos intentado anteponer la seguridad y estabilidad del empleado, ante todo. Fuimos de las primeras empresas del sector en aplicar el trabajo remoto a toda la plantilla, adelantamos todos los protocolos de seguridad que se fueron consolidando con el tiempo, adquirimos test de anticuerpos para poner a disposición de los empleados y sus familias... Hicimos todo lo posible por sobrellevar una situación inédita y extremadamente compleja.

Como contrapartida, la respuesta de todo el equipo de TYC ha sido increíble. Posiblemente de lo mejor que se puede rescatar en las horas más oscuras del confinamiento y del regreso a una nueva normalidad que nunca llegó a ser ni nueva ni normal.

Los niños en el centro. Cada videollamada era un recordatorio de lo mal que lo estaban pasando los más pequeños de nuestra familia. Nunca antes con tanto motivo, sentimos aquello de los pequeños TYC. Y así creamos nuestro particular canal de cocina y los fuimos involucrando poco a poco en el relato de supervivencia diaria. Las madres, los padres, los niños, ya no éramos solamente compañeros de trabajo, éramos un pequeño grupo humano aferrándose a lo cotidiano para no perder el norte ni la voluntad de superación.

Escribimos estas líneas en la ignorancia de lo que nos depararán los próximos meses de 2021. La vacuna, de momento, no ha tenido el efecto multiplicador de un milagro. Pero sabemos que no estamos solos, que este equipo se apoya, se nutre, se reinventa desde el yo al nosotros en un viaje de ida y vuelta.

En este documento se nos enuncia como grupo de interés, pero la plantilla de TYC -después de 2020- es algo más que parte de una cadena de valor. Es principio y fin de nuestra razón de ser. Somos para ellos. Somos por ellos.

INFORME DE PROGRESO 2020

OPORTUNIDADES PARA JÓVENES CON TALENTO

El promedio de antigüedad de la plantilla es de 4,8 años

POLÍTICA

RRHH

Firma de convenios con universidades para que los estudiantes completen su formación realizando prácticas

ACCIÓN

Formación

Se imparte formación sobre gestión corporativa y sobre gestión cliente. Todo enfocado al paso de la teoría universitaria a la práctica profesional

Plan de Carrera

Se cuenta con un plan de carrera que marca un recorrido profesional reglado desde la entrada como becario hasta la entrada en el accionariado de la compañía como socio director

Taller creativo

TYC crea, en 2018, la Línea Maginot como taller creativo a través del cual implica a becarios y ejecutivos junior en actividades de aprendizaje y formación de alto valor añadido

SEGUIMIENTO

Encuesta de satisfacción

Realizamos una encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes que realizan prácticas en TYC

INDICADOR

Retorno formativo

En el año 2020 los becarios valoraron su experiencia en TYC con una nota media de 9,6

CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL

POLÍTICA

Igualdad

La empresa predica con el ejemplo en materia de igualdad. Es un referente en su sector en este ámbito

Identidad sexual

La empresa presta especial atención a la salvaguarda de la identidad sexual de todos sus empleados

Prevención acoso

La empresa presta especial atención a la prevención de todo tipo de acosos (sexual, laboral, género...)

Plan RSE

La compañía cuenta con una política RSE que se aplica de manera coherente en toda su cadena de valor y que cuenta con la participación activa de los empleados

Convenio Colectivo

El convenio colectivo es conocido y aplicado en toda la gestión laboral de la compañía

Comunicación Interna

La compañía mantiene abierta una línea de comunicación constante con sus empleados

ACCIÓN

Beneficios sociales y profesionales

Los empleados son informados a través del departamento de RRHH de los beneficios sociales y profesionales que le corresponden o se implementan

Comunicación interna y externa

Las actividades corporativas desarrolladas hacia el exterior son siempre optimizadas y presentadas en interno

Medidas de género

Todas las empleadas de la compañía disfrutan del más alto estándar de medidas de género que oferta la actividad y el sector en el que opera la compañía

Comisión interna de control o comité ético

El departamento de RRHH opera con autonomía para supervisar el buen funcionamiento de la organización

INFORME DE PROGRESO 2020

Comisión de seguimiento en materia de igualdad

El departamento de RRHH opera con autonomía para supervisar el buen funcionamiento de la organización. La compañía presta especial atención a la salvaguarda de la identidad sexual, la igualdad de género y de oportunidades de los empleados, en cumplimiento de su compromiso con los Derechos Humanos

Flexibilización y conciliación

La empresa está totalmente abierta a la adaptación laboral caso por caso. En 2020, debido a la pandemia la adaptación ha sido extrema:

- 100% Teletrabajo
- 75% Flexibilidad horaria
- 10% Jornada reducida por conciliación
- 90% Flexibilidad en vacaciones - días de permiso

En 2020 se han realizado un total de 19 formaciones, de los cuales 6 corresponden a formación interna TYC y 11 corresponden a formación bonificada por la Fundae. En las primeras ha participado toda la plantilla (36) y en las segundas, lo han hecho 14 empleados

Formación impartida por TYC. Compartimos talento

- Formación Microsoft Teams
- Presentación Credenciales Diseño
- Presentación Credenciales Marketing Digital
- Formación WordPress
- Procedimientos-herramientas en la cultura TYC
- Gestión administrativa cuentas clientes

Formación Fundae

- Impuesto sobre VA
- Experto MK Digital-Posicionamiento Web
- Curso intensivo inglés B1
- Diseño Adobe Illustrator CS4
- Photoshop lightroom + Elements
- Manager Skills
- Powerpoint 2010
- Dirección RRHH
- Gestión RRHH
- Captar negocio en canales digitales
- Técnicas secretariado de dirección

INFORME DE PROGRESO 2020

SALUD Y SEGURIDAD

POLÍTICA

Seguridad y Salud en el trabajo

Plan de prevención de riesgos laborales

RRHH

Manual del empleado donde se especifican la política y las acciones de salud y seguridad

Normativa Vigente

Convenio colectivo, calendario laboral, control horario: todo orientado a la mejora del bienestar laboral

ACCIONES

Salud mejor y más accesible

Revisiones médicas anuales de todos los empleados

Adquisición Test

Al inicio de la crisis de la COVID-19 la empresa adquirió test para todos los empleados

Promoción hábitos saludables

A las tradicionales acciones (como sano y edición de materiales) en 2020, se han añadido señalética referida a medidas de seguridad preventivas dentro y fuera de la oficina contra el COVID

Condiciones ambientales

Evaluación de condiciones ambientales en puestos de trabajo, en 2020 se realiza una evaluación de los niveles de iluminación de cada puesto

Formación

Todos los empleados reciben formación sobre riesgos laborales

Protección de datos

Aplicación y seguimiento de la normativa europea de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales que garantiza la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos

IGUALDAD DE GÉNERO

La plantilla de TYC (36) está integrada por un 77% de

mujeres y un 23% de hombres. En el comité de dirección, las mujeres representan el 85%

POLÍTICA

RRHH

En la contratación, TYC se rige por la captación de talento, pero mantiene una alta sensibilidad de discriminación positiva por criterio de género

Conciliación

Existen medidas de conciliación familiar

ACCIÓN

Promoción

En 2020, dos directoras de área fueron incorporadas como socias a la estructura empresarial de TYC. También se incorporó una nueva directora al área de salud

SEGUIMIENTO

Evaluación salarial

El departamento de RRHH analiza periódicamente el mapa salarial de la compañía para cotejar que en las actualizaciones no se produzca ningún tipo de discriminación por criterio de género

FORMACIÓN

POLÍTICA

RSE

Hacer partícipes a los empleados de la filosofía de RSE de la compañía para que conozcan las principales particularidades de esta forma de hacer empresa

RRHH

Facilitar información acerca de la compañía y la integración de nuevos miembros del equipo, así como recordar las bases fundacionales de la compañía

Igualdad

Poner en valor el papel de la mujer como profesional de las RRPP en su faceta empresarial como profesional

Plan de Formación y Desarrollo

Desarrollar un plan formativo anual adaptado a la nueva comunicación

INFORME DE PROGRESO 2020

ACCIÓN

Formación

Hacer llegar a los empleados las herramientas necesarias para desarrollar las formaciones fijadas por la compañía, así como las solicitadas por ellos mismos

Plan de carrera

El departamento de RRHH informa sobre los ejemplos existentes de plan de carrera y fomenta su aplicación entre los empleados

Formaciones TYC

En 2020, la compañía ha desarrollado los siguientes programas de formación interna:

- Microsoft Teams
- Credenciales Diseño
- Credenciales Marketing Digital
- WordPress
- Procedimientos-herramientas en la cultura TYC
- Gestión administrativa cuentas clientes

Formaciones externas

En 2020, se han impartido las siguientes formaciones bonificadas:

- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
- Marketing Online y Posicionamiento Web
- Curso intensivo inglés B1
- Diseño con Adobe Illustrator CS4
- Retoque Fotográfico Profesional
- Management Skills
- Dirección de Recursos Humanos
- Gestión de Recursos Humanos
- Técnicas de secretariado de dirección

Kit formativo

Cada persona que se incorpora a TYC recibe un kit con: Manual del empleado (marco laboral, profesional, información general), Manual de estilo, jornadas de formación

SEGUIMIENTO

Encuestas de satisfacción

Tener en cuenta las propuestas reflejadas en las encuestas anuales a empleados

Evaluación de la Formación

El departamento de RRHH reporta anualmente las formaciones recibidas por los empleados y la empresa coteja estos datos con la evolución de su desempeño

SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

POLÍTICA

Reciclaje

La compañía informa sobre la importación de la gestión de residuos y reciclaje

Gestión Energética

La compañía vela por un consumo energético responsable tanto dentro como fuera de la oficina

ACCIÓN

Sensibilización Medioambiental

Nuestra contribución al medio ambiente comienza con una actitud "paperless" y reciclaje de residuos. Las oficinas de TYC cuentan con los medios precisos para abordarlo de manera eficiente. Asimismo, garantiza la disponibilidad de agua embotellada, su gestión sostenible y el saneamiento para todos los empleados

POLÍTICA

Movilidad sostenible

TYC aboga por sistemas de transporte sostenible tanto en el ámbito de la gestión empresarial como en la estrategia consultora. La reducción de emisiones está en el centro de esta política

ACCIÓN

Acuerdos empresas

TYC cuenta con acuerdos con empresas de transporte urbano para que los empleados en sus desplazamientos profesionales puedan tener una alternativa al uso de su vehículo privado

Informe de Movilidad

TYC elabora en 2020 un informe de movilidad que analiza las consecuencias de la COVID-19 en la forma de moverse en las ciudades y el peso que el peatón tendrá en el nuevo urbanismo

INFORME DE PROGRESO 2020

INDICADOR

Impacto en medios

La acogida en medios del Informe de movilidad es una evidencia del interés suscitado por el mismo tanto en medios generales como especializados

AMBIENTE LABORAL

POLÍTICA

Igualdad

Las mujeres son un eje esencial en el desarrollo de TYC

- 50% accionistas son mujeres
- 65% equipo directivo son mujeres
- 70% plantilla son mujeres

RRHH

El Plan de carrera de TYC incide en la misión y visión de la compañía con especial énfasis en la necesidad de contar con un ambiente laboral equilibrado y solidario

Seguridad y Salud en el trabajo

A través de reconocimientos médicos periódicos y cursos de prevención de riesgos laborales

Convenio Colectivo

Facilitar a todos los empleados el documento del convenio colectivo del sector

Comunicación Interna

A través del envío de comunicados a todos los empleados con las últimas novedades de la empresa

ACCIÓN

Línea estratégica

A través de la elaboración de planes de acción anuales y su divulgación entre los empleados

Cultura Corporativa

Elaboración del Manual Corporativo

Acción social

Se hace partícipe a los empleados de la acción social que la compañía gestiona a través de su propia Fundación: la Fundación Alba Torres y Carrera

Canales de comunicación

A los tradicionales canales: correo electrónico, página web, redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn) y grupos de mensajería de la empresa, en 2020 se ha fomentado el uso de plataformas como Whereby o Teams

Kit de bienvenida

Entrega de Manual de Estilo y Manual Corporativo como inmersión en la cultura laboral y profesional de TYC

Medidas de conciliación

Medidas de conciliación familiar tales como reducción de jornadas para empleados, prolongación de las bajas de maternidad, promoción del trabajo remoto, adaptación de horarios

Día propio

Se establece como día de descanso el día del cumpleaños de cada trabajador

Reuniones de equipo

Encuentros semanales, mensuales y trimestrales

Comunicación interna y externa

Redacción y envío de comunicados a empleados

Plan de carrera

Se analiza anualmente, para conocer el cumplimiento de objetivos de cada uno de los empleados

SEGUIMIENTO

Evaluación interna

Se elabora un plan de comunicación interna anual y se verifica su cumplimiento con el informe de resultados

Buzón de sugerencias

A través de un buzón físico instalado en la empresa en el que los empleados pueden dejar sus comentarios e ideas de mejora

Encuestas de satisfacción

A través de encuestas a empleados

Encuesta Clima Laboral

Elaboración de informe anual con la evolución de las encuestas de satisfacción

INDICADOR

Indicadores Clima Laboral

A través de comparativas de encuestas anuales

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES

La clave de la relación entre TYC y sus clientes reside en la evolución. Como profesionales sabemos que debemos surfear permanentemente la ola de las tendencias. Como empresa, incorporamos esta capacidad de adaptación a una visión más amplia donde el cambio que proponemos es estructural.

En el siglo XXI, especialmente en las décadas que están por venir, el rol de la empresa en la sociedad va a ser mucho más compleja. El compromiso que se espera de nosotros trasciende a la generación de riqueza, de beneficios. La buena gestión extiende su exigencia hacia una mejora objetiva del entorno en el que operamos.

Vivimos una revolución que transita desde lo corporativo a lo cooperativo. El mundo que pisamos demanda una senda en que el rigor sustituya al deseo y la responsabilidad se anteponga a la fantasía escapista.

El cambio está aquí. Ya no se dirime en los registros tradicionales de lo público frente a lo privado, o izquierda vs derecha. El deterioro de nuestra sociedad ha llegado al punto de alimentarnos más de mentiras que de verdad. Es inaceptable. Es insostenible. Es pernicioso.

En TYC consideramos que las empresas caminan hacia un horizonte de responsabilidad que no admite atajos. La contribución del Pacto Mundial, el cumplimiento de los ODS marca un rumbo, pero la verdad es el destino de esta navegación.

Y en esas aguas, TYC hace las veces de práctico de puerto. Simplemente somos necesarios.

INFORME DE PROGRESO 2020

INFORMACIÓN TRANSPARENTE

POLÍTICA

RSE

Se reporta a los clientes el compromiso de la compañía con los ODS y su nivel de desarrollo en los mismos

Compras

Se establece un marco de consenso en la transmisión de información y gestión en los procedimientos de compra

Transparencia

Los clientes son informados de los avances y/o modificaciones corporativas que realiza la empresa

Buen Gobierno

La compañía se rige por principios de rigor, igualdad y compromiso con el entorno

ACCIÓN

Comunicación

Comunicación diaria con los clientes: vía email o telefónica, además de presencial cuando es preciso

Protocolo de Cambio de Contraseñas

En el marco de la seguridad y de la protección de datos, la empresa actualiza permanentemente sus protocolos de cambio de contraseñas

Formación

Se realizan formaciones de Portavoces en Comunicación Corporativa, Work Shop de personal branding y de gestión de crisis y emergencias

SEGUIMIENTO

Buzón de sugerencias

Semestral y anualmente se pondera la satisfacción del cliente a través de informes de resultados para su ponderación

Visitas a clientes

Se realizan en función de proyectos y acciones programadas a lo largo del año, para escuchar las necesidades del cliente y presentar propuestas de mejora

INDICADORES

Encuestas Transparencia

Muestras cualitativas que se suman al indicador de la fidelidad media de cliente con la empresa. El indicador mantiene un crecimiento estable desde 2013 y se ha mantenido en clientes activos en 2020 a pesar del ajuste de *fees* impuesto por la pandemia

FOMENTO DE LA CALIDAD

POLÍTICAS

Manual de Calidad y Medioambiente

La empresa dispone de directrices de calidad operativa y de gestión que se plasman tanto en manuales como en informes y reportes de actividad

Calidad

Los clientes obtienen reportes de la gestión de horas, eficacia de las mismas y retornos de la inversión en el marco operativo-laboral determinado por la ley

Gestión Interna

Se realizan reportes de gestión de horas, eficacia de las mismas y retornos de la inversión en el marco operativo-laboral determinado por la ley

ACCIÓN

Social

Se establecen líneas de colaboración con iniciativas desarrolladas por la Fundación Alba Torres encaminadas al apoyo del desarrollo educativo de niños y jóvenes

Reuniones de equipo

Mediante encuentros semanales, mensuales y trimestrales

Formación

Se realizan cursos de formación en diversas áreas de negocio: administración, contabilidad, diseño, marketing digital, entre otras

Sistemas de Gestión de Calidad

A través de programa de gestión de tareas por cliente y de programa de gestión de horas de la jornada laboral

INFORME DE PROGRESO 2020

SEGUIMIENTO

Checklist

Mensualmente se chequea el nivel de cumplimiento de acciones en tiempo y forma

Evaluación anual

Anualmente se realizan Informes de gestión que evalúan la relación entre los objetivos fijados, las horas Invertidas y los resultados conseguidos

Encuestas Calidad

Con criterio cualitativo, se establece un seguimiento permanente del nivel de satisfacción del cliente

SATISFACCIÓN - RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

POLÍTICA

RSE

En 2020, no se ha registrado ninguna incidencia

Integridad y Transparencia

En 2020, no se ha registrado ninguna incidencia

Responsabilidad Social Corporativa

En 2020, no se ha registrado ninguna incidencia

ACCIÓN

Comunicación interna y externa

La prestación de servicios al cliente se adapta al nuevo control horario de los empleados dispuesto por la ley

RELACIÓN DURADERA

POLÍTICA

Normativa Vigente

Continuar el grado de compromiso desarrollado hasta la fecha por la compañía

RSE

Continuar el camino recorrido en torno a la transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Compras

Mantener estándares y niveles de transparencia

Integridad y Transparencia

Mantener los niveles de transparencia que demanda el buen gobierno

ACCIÓN

Canales de comunicación

Seguir mejorando y adecuando los elementos de análisis y evaluación para optimizar la relación con el cliente en este ámbito

Comunicación interna y externa

Mantener el criterio de comunicación actualizada y coherente con la gestión empresarial

Encuestas de satisfacción

Mantener este valor positivo por parte del cliente en materia de responsabilidad corporativa

SEGUIMIENTO

Encuestas de satisfacción

Mantener este valor positivo por parte del cliente en materia de continuidad en el servicio

Nivel de satisfacción

Mediante el análisis de los resultados de los retornos cualitativos de los clientes

SENSIBILIZACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

POLÍTICA

Normativa Vigente

Se actualiza la información aportada en materia de sostenibilidad

SEGUIMIENTO

Reuniones de Coordinación y Seguimiento

Se actualiza la información en materia de sostenibilidad

Evaluación del departamento de compras

Se actualiza la información en materia de sostenibilidad

Encuesta de satisfacción

Se actualiza la información en materia de sostenibilidad

INFORME DE PROGRESO 2020

POLÍTICA

Modelo energético

TYC defiende la necesidad de avanzar en modelos energéticos asequibles y menos contaminantes, al tiempo que señala la necesidad de que esta transición no deje expuesto al consumidor

ACCIÓN

SP Transporte

El transporte de mercancías es clave durante el confinamiento de 2020 para la estabilidad económica y social. TYC aplica su método Systemic Prospective para evaluar el futuro del transporte desde una perspectiva de optimización 360 grados: alternativas al diésel, infraestructuras inteligentes, cargas de retorno

Desayuno EP

TYC copatrocina un Desayuno de trabajo de Europa Press con presencia de representantes del sector y de la administración para compartir las principales conclusiones del SP Transporte y aboga por un desarrollo inteligente de la intermodalidad para optimizar el consumo energético y favorecer la investigación a modelos de propulsión más asequibles y menos contaminantes.

INDICADOR

Impacto en medios

La acogida en medios del SP Transporte es una evidencia del interés suscitado por el mismo tanto en medios generales como especializados

POLÍTICA

Salvaguarda medio marino

Defensa de la biomasa marina como elemento esencial de la sostenibilidad del planeta

ACCIÓN

Apoyo al CIM

Apoyamos al Centro de Investigaciones Mariñas de la Universidad de Vigo en la difusión y puesta en valor de

actividades como la observación oceánica y el cambio global, la ecotoxicología marina, la explotación sostenible de los recursos marinos y la gestión integral de la zona costera

POLÍTICA

Salvaguarda de ecosistema terrestre

Defensa de la biomasa forestal como elemento esencial de la sostenibilidad del planeta

ACCIÓN

Apoyo a ASPAPEL

En 2020, apoyamos a la Asociación española de fabricantes de pasta, papel y cartón en la difusión y puesta en valor de la bioindustria circular, bioindustria del bosque, reciclaje de calidad y del bioproducto-bioconsumo

TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS

POLÍTICA

Normativa Vigente

Cumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos

Protocolo de protección de datos

Información a todos los empleados del correcto uso de

ACCIÓN

Comunicación interna y externa

Información a los empleados del correcto uso de los datos de los clientes y de los datos personales

Buzón de sugerencias

Se mantiene abierta una línea permanente con el cliente para la detección de problemas y aportación de mejoras en materia de protección de datos

INFORME DE PROGRESO 2020

SEGUIMIENTO

Encuestas de satisfacción

Trabajos anuales y análisis de los resultados obtenidos

para mejorar el desarrollo de la compañía

Documento de Seguridad

Información a los clientes del uso correcto de los datos que maneja la compañía

GRUPO DE INTERÉS
PROVEEDORES

INFORME DE PROGRESO 2020

Torres y Carrera es una pequeña empresa. Desde siempre nos ha gustado trabajar con otras pequeñas empresas. Implicarnos en una relación de tú a tú con empresas similares nos simplifica mucho la relación con proveedores. Para ellos no somos simples números, para nosotros no son simples pagos. En nuestra

vocación de desarrollo sostenible siempre hemos procurado fomentar el desarrollo de redes locales de colaboración. Incluso en el desarrollo internacional de la compañía. Proveedores pequeños y locales que amplifican nuestra forma de ver el mundo y entender el negocio.

INFORME DE PROGRESO 2020

EVALUACIÓN RSE

POLÍTICA

Calidad

Para operar con TYC, los proveedores confirman primero ser consecuentes con los criterios RSE de la compañía

Compras

La política de compras de TYC se basa en la transparencia y en el compromiso con el entorno mostrado por sus proveedores

Calidad, MA y Prevención de Riesgos

Los proveedores de TYC se comprometen con las exigencias RSE de la compañía

ACCIONES

Revisiones periódicas

Revisiones periódicas del panel de proveedores

Visibilidad Pacto Mundial

Los proveedores son informados periódicamente del desempeño de TYC en el marco del Pacto Mundial

SEGUIMIENTO

Canales de comunicación

Encuesta a proveedores

INDICADOR

Examen MA G4-EN32

El 70% de proveedores se examinaron en función de criterios ambientales (G4-EN32)

RELACIÓN DURADERA

POLÍTICA

Calidad

La relación de TYC y sus proveedores se basa en la calidad del servicio

Cercanía

TYC intenta establecer redes de colaboración con proveedores de los entornos en los que opera

ACCIONES

Auditoría

Semestralmente validamos el nivel de calidad aportado por los proveedores comprobando que se ajuste a las exigencias de la compañía. También se confirma que el panel de proveedores cumpla con el criterio de cercanía

INDICADOR

Compromiso

El tiempo medio de relación de TYC con sus proveedores supera los ocho años

SENSIBILIZACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

POLÍTICA

Normativa Vigente

Se actualiza la información aportada en materia de sostenibilidad

ACCIÓN

RSC

Envío de una comunicación sobre el alcance del Pacto Mundial y la importancia de converger en el cumplimiento de los ODS

INDICADOR

Evaluación anual

Informe anual sobre la evolución del trabajo de los proveedores

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS

INFORME DE PROGRESO 2020

Torres y Carrera fue fundada en 2003 por Paula Carrera y por Xurxo Torres. En 2004 abrió su paquete accionarial a empresas que agregaban un valor añadido a la actividad de relaciones públicas. Hoy, una de esas empresas, Ecovigo, sigue formando parte del accionariado de la compañía. Una relación prolongada en el tiempo que ilustra la vocación de trabajo cooperativo que preconiza la compañía.

De hecho, esta vocación de apertura se ha hecho extensiva a la figura de los socios directores. Perfiles profesionales que ascienden en el organigrama de la compañía hasta formar parte de su accionariado.

En la actualidad, la sociedad TYC cuenta, además de los socios fundadores, con Ecovigo y las socias directoras Nieves Barousse y Bárbara Navarro.

INFORME DE PROGRESO 2020

RELACIÓN CON LOS SOCIOS

POLÍTICA

Transparencia

TYC mantiene un reporte constante y periódico sobre la marcha de la compañía, tanto en términos económicos como en desarrollo profesional

RSE

Los socios conocen y comparten la vocación de servicio al entorno con el que opera la compañía en materia de acción social y medioambiental

Igualdad

Los socios conocen y comparten la vocación de servicio al entorno con el que opera la compañía en materia de igualdad

ACCIÓN

RSE

Informe periódico sobre las medidas emprendidas en el ámbito de la acción social y medioambiental

Igualdad

En 2020, se refuerza la presencia de la mujer en la sociedad Torres y Carrera con la incorporación de dos socias directoras: Nieves Barousse y Bárbara Navarro

SEGUIMIENTO

Transparencia

Reporte quincenal de evolución económica, cierres administrativos mensuales, cierre ejercicio anual y aprobación de presupuesto anual

SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS

POLÍTICA

Plan de negocio

Elaboración de un plan de negocio anual que se presenta a los socios y se somete a su aprobación

Normativa interna

Reuniones trimestrales de seguimiento
Aprobación de cuentas y de presupuesto

ACCIÓN

Reporte de objetivos

TYC basa la confianza de sus socios en el cumplimiento de los objetivos fijados en el plan de negocio

SEGUIMIENTO

Transparencia

Reporte quincenal de evolución económica, cierres administrativos mensuales, cierre ejercicio anual y aprobación de presupuesto anual

INDICADOR

Relación duradera

El principal socio de TYC es Ecovigo. Mantiene su presencia en el accionariado desde 2004. Desde 2004, TYC siempre ha contado con la presencia de socios directores

GRUPO DE INTERÉS
COMUNIDAD

INFORME DE PROGRESO 2020

Desde su creación, Torres y Carrera tuvo la vocación de no ser una compañía al uso ni en el desempeño empresarial ni en el profesional. Por supuesto, que la finalidad era -lo sigue siendo- alcanzar el mayor nivel de excelencia posible en el desempeño de estas facetas, pero había algo más, la certeza que de que un buen ejercicio de nuestro asesoramiento debía redundar una mejora objetiva en el entorno en el que operamos. Directamente y a través de todos los grupos de interés que conforman la cadena de valor.

En 2004, con la creación de la Fundación Alba Torres Carrera sentamos las bases de una aportación concreta a la mejora de la vida de niños en riesgos de exclusión social.

Hoy, casi 17 años después, la llama de la Fundación se mantiene viva con la misma ilusión con la que fue creada.

Pero lo cierto es que nuestra relación con la Comunidad comprende toda nuestra actividad diaria y que, en la misma procuramos implicar a empleados, clientes, proveedores y socios.

Tenemos la certeza de que solamente podemos alcanzar la excelencia si trabajamos activamente en la construcción de un entorno excelente. Y 2020 nos ha puesto el listón muy alto. Y de nuevo, hemos demostrado que nos crecemos con los retos.

INFORME DE PROGRESO 2020

ALIANZAS CON TERCER SECTOR

POLÍTICA

Acción Social

A través de la Fundación Alba Torres Carrera

Acción medioambiental

Se identifican posibles colaboraciones con terceros en defensa de la sostenibilidad

ACCIÓN

Alianzas con otras fundaciones

En 2020, la Fundación Alba Torres Carrera colaboró con la Fundación Edad y Vida para el desarrollo de una campaña de sensibilización social con nuestros mayores

También participó en una campaña de ayuda al Hogar Santa Isabel de Vigo para dar visibilidad a su actividad con madres jóvenes en riesgo de exclusión social

Lucha contra el hambre

En 2020, la Fundación Alba Torres Carrera dona 1.500 euros a la Federación Española de Banco de Alimentos para ayudar a familias en riesgo de exclusión social

Sensibilidad medioambiental

En 2020, se colabora con ASPAPEL para la divulgación de la explotación sostenible y rigurosa de los bosques

INDICADOR

Inversión RSE

La inversión realizada por TYC en 2020 en el ámbito de ayuda social y medioambiental supera los 10.000€

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL

POLÍTICA

Transparencia

Lucha activa contra las denominadas noticias falsas

Compromiso

Apoyo al tejido productivo en su relación con el entorno

ACCIÓN

Proyecto Culebras

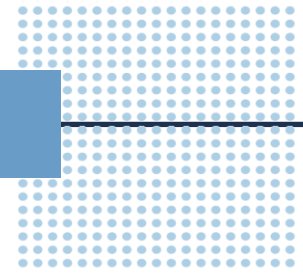
Se activa en colaboración con la UCM el Proyecto Culebras, un experimento social que investiga la vida orgánica de las Fake News

Exploradores creativos

En el peor momento del confinamiento, TYC lanza la campaña Exploradores Creativos reivindicando la labor de todos los colectivos que mantuvieron los servicios esenciales en funcionamiento

Apoyo a buenas causas

En 2020, TYC hizo proselitismo en defensa del medioambiente y del planeta, se sumó a la lucha contra enfermedades como el cáncer de mama o el de próstata, la osteoporosis y contra la violencia por motivos de raza o género. También fuimos muy activos en el apoyo al Día del Orgullo LGTBI



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Oportunidades para jóvenes con talento



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

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

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

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

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

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

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

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, 11 | Ciudades y Comunidades sostenibles, 13 | Acción por el clima

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

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

Relación duradera con los proveedores



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

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



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

Cientes

Información transparente al cliente



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

Fomento de la calidad en la entidad



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, 12 | Producción y Consumo Responsable

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

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

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

Sensibilización a clientes en sostenibilidad



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: 7 | Energía asequible y no contaminante, 12 | Producción y Consumo Responsables, 14 | Vida submarina, 15 | Fauna y Flora terrestres

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

Comunidad

Alianzas entre empresas y tercer sector



Principio: Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

ODS relacionado: 17 | Alianzas para lograr los objetivos

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

Indicador GRI: 102-13

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

Relación con los socios o accionistas



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, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

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
