



INFORME DE PROGRESO 2020

New Line Events, S.L.

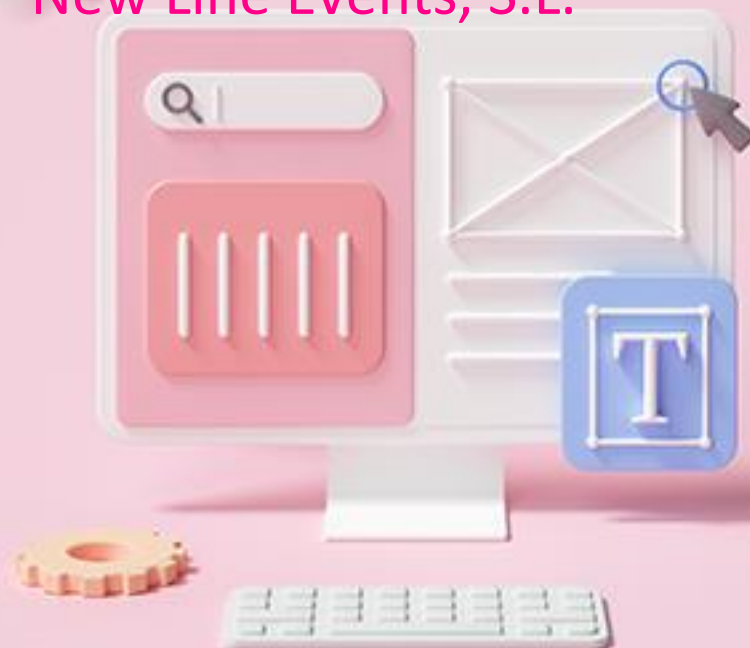


Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Madrid, 16 de marzo de 2021.

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

Éste es nuestro quinto informe de progreso, y ver los cambios que hemos ido realizando nos enorgullece y nos impulsa para seguir aportando y creciendo año a año en las políticas internas de RSC. Nuestro programa "20 años 20 compromisos" ha seguido creciendo ya no solo internamente, sino que hemos involucrado cada vez a más clientes. Además de conseguir que nuestros clientes, cada vez más, formen parte de esta iniciativa.

Otro de los retos propuestos y formalizados en la organización durante 2019 ha sido que nuestros proveedores nos aporten valor en la estrategia de RSE con materiales reciclados para nuestras acciones, consiguiendo de esta forma un impacto final con el cliente.

Además, dentro los logros alcanzados, hemos conseguido:

- Aumentar la ratio de participación de nuestros clientes en el envío de encuestas de satisfacción a clientes a un 60%, siendo desde 2018 una parte fundamental para conocer la opinión de nuestros clientes.
- Crear impacto y aumentar la sensibilización hacia nuestros clientes en la incorporación al mundo laboral a personas con capacidades diferentes de Fundación A la Par.
- Formar parte del programa de Mentoring que desarrolla Fundación Exit con personal voluntario para acompañar a jóvenes estudiantes a conseguir sus objetivos académicos.

Ver el cambio organizacional que hemos realizado en materias de RSE y que, sin duda, seguiremos realizando los próximos años nos hace querer seguir por este camino, aportando valor no solo a los clientes, sino también a nuestra sociedad.

Atentamente,

Silvia Carbonell Lagunilla (Socia Directora)

CommunicAction

Pza. de la Ciudad de Viena, 6 Planta 2 . 28040 . Madrid | T. 915 358 092 | info@newlineevents.es | www.newlineevents.es



PERFIL DE LA ENTIDAD

DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

New Line Events SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Plaza de la Ciudad de Viena, 6 planta 2 Badalona,
Madrid 28040 Spain

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.newlineevents.es>

Número total de empleados

63

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

960.000 – 24 millones

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

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

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

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

Los diferentes responsables de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía son los encargados de llevar a cabo todos los proyectos de RSC, así como la

INFORME DE PROGRESO 2020

implantación de las diferentes acciones de dicho ámbito. Siempre con la previa autorización de la dirección general y resto de departamentos implicados.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

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

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

Dependiente de cada grupo de interés, los canales de comunicación con cada uno han sido diferentes: EMPLEADOS: notas internas, reunión anual de la compañía, página web, newsletter interno, redes

sociales. CLIENTES/PROVEEDORES/COMUNIDAD: visitas, presentaciones públicas, web corporativa, redes sociales y a través de la web de la Red Española y del perfil internacional de Pacto Mundial.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

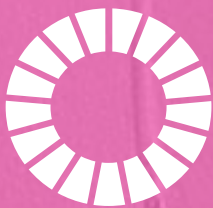
año calendario

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.

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.

INFORME DE PROGRESO 2020

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.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



10

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



4

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



1

Temáticas contempladas

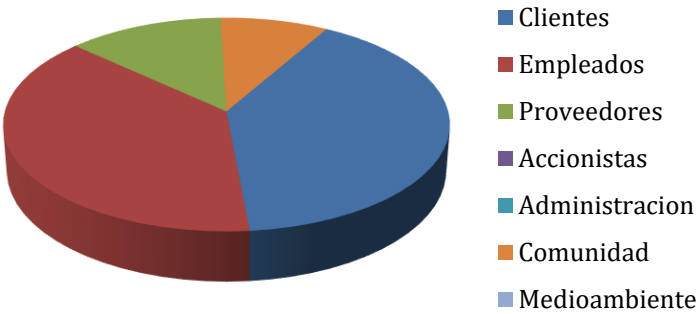
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



INFORMACIÓN TRANSPARENTE AL CLIENTES

Código Ético / Conducta - Política

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

Política de Compras - Política

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

Política de Calidad - Política

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Dentro del plan de calidad que empezó a desarrollar New Line en 2017, está incluido el desarrollo de encuestas de satisfacción. Además, hemos actualizado el estado de satisfacción de clientes en SAP para conocer el grado de satisfacción de cada uno de ellos y poder realizar las acciones correctivas pertinentes en caso de ser necesario. Hemos realizado dos auditorías internas en 2019 con un alto grado de satisfacción.

FOMENTO DE LA CALIDAD EN LA ENTIDAD

Código Ético / Conducta - Política

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

Política de Calidad - Política

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. Dentro del plan de calidad, se ha desarrollado un plan de proveedores donde estamos incluyendo un apartado de código ético.

INFORME DE PROGRESO 2020

Se realizan evaluaciones periódicas de nuestros proveedores, hemos desarrollado los KPI's que han de medirse en los servicios prestados. Hemos puesto en marcha el manual de organización donde se han desarrollado los protocolos a seguir en los diferentes departamentos y procedimientos de la empresa.

Plan RSE - Política

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

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Desde New Line hemos comunicado a todos nuestros clientes y proveedores nuestra adhesión al pacto mundial. Además, hemos realizado un vídeo donde contamos nuestra manera de trabajar de manera sostenible. Hemos creado una newsletter interna donde tenemos una sección específica de RSC para concienciar a nuestros empleados sobre nuestros compromisos en RSC con nuestros clientes, empleados y la sociedad.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Dentro del plan de calidad que empezó a desarrollar New Line en 2017, está incluido el desarrollo de encuestas de satisfacción. Además, hemos actualizado el estado de satisfacción de clientes en SAP para conocer el grado de satisfacción de cada uno de ellos y poder realizar las acciones correctivas pertinentes en caso de ser necesario. En 2019 se han realizado dos auditorías internas.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Continuar con las encuestas de satisfacción de nuestros clientes y obtener un ratio de participación mínimo del 70%.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Hemos cumplido con el objetivo fijado y en el año 2019 hemos realizado 2 auditorías de servicio donde alcanzamos la máxima puntuación de nuevo.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Los resultados de la última encuesta de satisfacción hacen ver que los indicadores mejoran, pasando de un ratio de respuesta en 2018 del 25% a un ratio de respuesta en 2019 del 50% y un NPS excelente, donde 2 de cada 3 encuestados recomendarían a New Line Events.

Objetivos marcados para la temática

Seguir desarrollando políticas de mejora en el servicio a los clientes consiguiendo un engagement mayor con ellos y aumentar así tanto el ratio de respuesta como el NPS obtenido en 2019.

RELACIÓN DURADERA CON LOS CLIENTES

Política de Calidad - Política

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line. .

Código Ético - Política

Los valores recogidos en este código han de enfocarse sobre la relación con los clientes con el objetivo de: - Asegurar la aportación de valor al cliente adaptando las respuestas a sus necesidades reales y sus objetivos, asumiendo la responsabilidad sobre el desarrollo de los proyectos y sus resultados. -Asumir el compromiso de

INFORME DE PROGRESO 2020

finalizar los proyectos iniciados y a hacerlo en cumplimiento de plazos y presupuestos acordados, comunicando con el cliente cualquier circunstancia que exija una revisión de dichas condiciones.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Una de las herramientas de comunicación directa que desarrollamos con nuestros clientes es el regalo de fin de año. Cada año se define un concepto a destacar representativo del trabajo e hitos de la agencia a lo largo del año. A partir de ello, se redacta un mensaje que acompaña al regalo que destaca al mismo tiempo una labor solidaria que New Line apoya y promueve. En 2019 hemos querido concienciar a nuestros clientes con la inclusión de personas con capacidades especiales y es por eso que este año el regalo que han recibido ha sido un detalle realizado por los trabajadores y trabajadoras de Fundación A la Par. Una iniciativa donde tanto los trabajadores de New Line, como los clientes han disfrutado.

Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto

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

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Desde 2016 y como parte activa del Pacto Mundial, New Line ha comenzado a publicar sus Informes de Progreso de manera anual de manera de informar sus avances en el cumplimiento de los 10 principios que recoge el Pacto Mundial. Desde su adhesión al Pacto Mundial, New Line ha comenzado a dar los primeros pasos, de camino a desarrollar una memoria de sostenibilidad.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Dentro del plan de calidad que empezó a desarrollar New Line en 2017, está incluido el desarrollo de encuestas de satisfacción. Además, hemos actualizado

el estado de satisfacción de clientes en SAP para conocer el grado de satisfacción de cada uno de ellos y poder realizar las acciones correctivas pertinentes en caso de ser necesario.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Mediante el resultado del NPS que se obtiene a través de los resultados de las encuestas que enviamos a clientes. Siendo en 2019 un resultado de excelente.

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento

Hemos desarrollado una herramienta interna para que nuestros clientes puedan tener al momento los resultados de sus acciones y campañas. Esta herramienta nos permite fidelizar a los clientes, aportar valor a sus campañas y ser un partner en sus acciones de marketing. Conseguimos unos resultados medibles que facilitan la toma de decisiones a nuestros clientes finales.

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Política de Calidad - Política

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte

INFORME DE PROGRESO 2020

de los objetivos de New Line.

Carta de Derechos del Cliente - Política

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

Política de Calidad y Medioambiente - Política

En New Line buscamos seguir ampliando nuestras políticas de desarrollo sostenible y, una de las mayores novedades que queremos incorporar en 2020 es el cambio en la flota de vehículos al completo. Hemos comenzado paulatimamente con el cambio a una flota que minimice las emisiones contaminantes al medio ambiente.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

TRATAMIENTO ÓPTIMO DE LAS BASES DE DATOS DE CLIENTES

Protección y confidencialidad de datos - Política

New Line garantiza la protección de todos los datos de

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

Protocolo de protección de datos - Política

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

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

SENSIBILIZACIÓN A CLIENTES EN SOSTENIBILIDAD

Código Ético. - Política

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

Participación en iniciativas colaborativas - Acción / Proyecto

En New Line formamos parte del plan Avanzamos Juntos de Grupo Mahou San Miguel, colaborando de forma activa en las reuniones y proyectos relacionados con Pacto Mundial. Estando en comunicación continua, participando en reuniones de trabajo y actualizando en los plazos designados nuestro compromiso con Pacto Mundial.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

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

Encuesta de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

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

Número de comunicaciones de RSE a los clientes - Indicador de Seguimiento

Como mínimo enviamos una comunicación al año a nuestros clientes en materia de RSE para que puedan ver los proyectos en los que New Line Events ha formado parte a lo largo del año. Igualmente, de manera individual, comentamos y ofrecemos a nuestros clientes ser parte, junto con nosotros, de alguna de las iniciativas o proyectos de los que somos parte, ya sea con nuestros proyectos con fundaciones, voluntariados o programas de sostenibilidad en los que participamos.

[Acción regalo cliente Navidad 2019 Fundación A la Par. Comunicado a cliente.](#)

ACCESIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Política de Calidad - Política

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

Código Ético Comercial - Política

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

Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto

INFORME DE PROGRESO 2020

New Line lanzó su nuevo site en 2018 y desde entonces no ha parado de desarrollar mejoras. El concepto CommunicAction define la filosofía de New Line y la dinámica de trabajo que mantiene con todos sus clientes y colaboradores. Un método que parte de la escucha activa y soluciones adhoc; reuniones con el cliente, trabajo creativo y creación de la experiencia, definición de la estrategia y diseño para la posterior ejecución y análisis de resultados. La estructura principal de la web presenta al equipo, los servicios y

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

GRUPO DE INTERÉS

Empleados

FORMACIÓN AL EMPLEADO/A

Política de RRHH - Política

NLE considera que el desarrollo de sus trabajadores genera valor de cara a su proyección profesional, repercute sobre el crecimiento de la propia organización e, inevitablemente, también lo hace sobre la sociedad -que es, en última instancia, la principal beneficiaria de sus resultados-. Por eso promovemos una política de RRHH que contempla la formación continua del trabajador para adquirir competencias y habilidades que le distinga y que le haga cada día más competitivo. En esta dirección desarrollamos capacitaciones inhouse y estimulamos el trabajo por proyectos, con el fin de contar con el aporte de las especialidades de cada integrante en los trabajos acometidos. Además, defendemos que cualquier mejora y evolución de las prácticas de trabajo favorece la aparición de nuevas soluciones que satisfacen de una manera más rápida y completa las necesidades que surgen de los cambios sociales permanentes.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

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

Difusión de la política - Acción / Proyecto

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

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

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

contenido de la formación.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

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

IGUALDAD DE GÉNERO

Plan RSE - Política

Desde New Line se ha desarrollado un programa específico para generar empleo a mujeres con riesgo de exclusión social de la mano de una de las fundaciones con las que colaboramos. En 2018 se dió empleo a 20 mujeres y formaron parte del programa más de 30 personas. En 2019 seguimos con esta iniciativa, formando y dando empleo a más de 50 personas.

IMPULSAR LA SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

Política de Reciclaje - Política

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

Código Ético. - Política

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

INFORME DE PROGRESO 2020

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

Política de Calidad y Medioambiente - Política

En New Line buscamos seguir ampliando nuestras políticas de desarrollo sostenible y hemos conseguido cambiar parte de la flota de vehículos para que nuestra huella de carbono sea menor. Además de conseguir que nuestros clientes formen parte de esta iniciativa con renting de vehículos eléctricos para campañas y promociones realizadas en ciudades.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Además de incorporar este apartado a nuestro código ético, consideramos de gran importancia transmitir estos valores a toda la compañía a través de las siguientes acciones: 1.Mensaje de concienciación sobre uso racional del agua. 2.Separación diferenciada de residuos en papeleras para formentar el reciclaje. 3.Programación de impresoras para un uso racional del papel. 3.Reciclado/reutilización de uniformes y del stock de materiales de almacén. 4.Campaña de e-mailing de concienciación de estas acciones. 5.Reciclado de material promocional para otras acciones/campañas.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

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

Número de comunicaciones de sensibilización ambiental - Indicador de Seguimiento

New Line ha incorporado como herramienta de comunicación interna un newsletter mensual donde incluye una sección fija de RSC. En esa sección se incluyen mensajes de sensibilización respecto al

cuidado del medioambiente en nuestras tareas diarias. .

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A EMPLEADOS/AS

New Line busca diseñar un entorno laboral equitativo y justo para todos los integrantes de la compañía, es por eso que se trabaja internamente para poder contar con políticas igualitarias donde todos los integrantes de la compañía se sientan valorados por igual.

Política de Remuneraciones - Política

Hemos rediseñado la política de remuneración de los bonus que los empleados reciben con una periodicidad anual. Se han desarrollado políticas que buscan la igualdad de consecución para todos los empleados, independientemente del departamento al que presten servicio. Las nuevas políticas se aplican en función de unos objetivos comunes de empresa y otra con un desempeño en función de la actividad que cada empleado desempeña en la compañía. Buscando igualdad y equidad para todos.

Estandarización de procesos de evaluación de desempeño - Acción / Proyecto

La comunicación es un pilar fundamental a la hora de poner en marcha cualquier cambio o iniciativa. Se ha desarrollado un sistema de comunicación anticipada para que cada empleado conozca de antemano los objetivos propuestos y lo que puede aportar para conseguirlos. Con esta comunicación hacemos que el empleado se sienta parte de los mismos y se pueda identificar de manera temprana cualquier desviación que pudiera darse al respecto.

Objetivos marcados para la temática

Comunicación cada seis meses con el empleado (2 veces al año) y poder realizar cambios, mejoras o controlar desviaciones de los objetivos marcados para tener un margen de tiempo lo suficientemente amplio, y que se

INFORME DE PROGRESO 2020

pueda conseguir el bonus anual. La finalidad no es otra que el empleado pueda realizar todo lo que este en su mano, en cuanto a desempleo, para poder conseguir el objetivo propuesto.

CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL

Política de Conciliación - Política

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

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

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

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

Como recoge nuestro código ético, todos los empleados de New Line han de poder planificar su carrera profesional a medio y largo plazo, conociendo los itinerarios que puede seguir en la empresa, sus beneficios y los plazos y apoyos (formación continua, rotación, etc.) con los que cuenta y estableciendo, en definitiva, una relación profesional duradera. En la actualidad el 100% de los empleados cuenta con jornada reducida de acuerdo lo establecido por la política de conciliación de New Line. Además, se ha incorporado como beneficio disfrutar de un día de vacaciones en la fecha de cumpleaños de los empleados.

AMBIENTE LABORAL

Código Ético. - Política

Nuestro Código Ético no solo ha de ser compatible, sino que ha de integrarse completamente con nuestra Visión que proyecta nuestro papel en el mercado, el de ser, en su ámbito de actuación, la agencia más innovadora y competitiva de servicios de marketing integrados, así como hacer compatible este objetivo con la responsabilidad y el compromiso con el medioambiente y el entorno social. Esta Visión se completa con el propósito de convertirnos en desarrolladores de talento y creadores de primer empleo joven para desarrollar la carrera profesional de miles de españoles. Se ha desarrollado un manual de bienvenida para aquellas nuevas incorporaciones. Además, continuamos realizando afterworks para promover la relación entre los empleados.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Se ha elaborado un kit de bienvenida al nuevo empleado con el concepto

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

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

Plan de carreras - Acción / Proyecto

El Plan de Carrera para los empleados de New Line se integra a un Plan de Transformación interna que incluye ficha de puestos, modelo de conocimientos y competencias por empleado y un nuevo organigrama, que permite poder trazar a partir de todas estas herramientas el plan de carrera ajustado al perfil de cada empleado. En el primer semestre de 2019 se han realizado las primeras formaciones para empleados del departamento financiero, proyectos y administración, desprendidas de los resultados del modelo de competencias y conocimientos valorado en cada uno de

INFORME DE PROGRESO 2020

ellos.

Plan de comunicación interna - Acción / Proyecto

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

Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto

Dentro de su estrategia en términos de RSC, New Line

colabora activamente con diferentes Fundaciones (Fundación Madrina, Fundación Exit, fundación Tomillo y Fundación A la Par) junto a estas entidades realiza actividades de voluntariado como “operación patuco” haciendo una entrega de canastillas en el día del niño, “recogidas de alimentos” o formaciones "ad hoc" para los integrantes de las fundaciones, siempre intentando responder a las emergencias sociales que nos transmiten desde las fundaciones. Se ha empezado un programa de mentoring junto con Fundación Exit donde voluntarios de New Line acompañan y ayudan en todo lo posible a estudiantes para que tengan éxito con sus estudios y no abandonen.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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

GRUPO DE INTERÉS Proovedores

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN ASPECTOS DE RSE

Política de Compras - Política

En su relación con los proveedores, New Line establece una política de compras donde prima objetivamente y de una forma ponderada las siguientes características según el servicio/producto que se trate de sus proveedores: - Calidad - Precio - Plazo de entrega - Comunicación y colaboración - Nivel de servicio - Cobertura geográfica nacional e internacional - Aceptación y cumplimiento de nuestro código ético de PROVEEDORES - Capacidad técnica y productiva. Además, la política de compras fija: - Igualdad de oportunidades en la presentación y valoración de ofertas - Evitar las políticas de oferta única - Se cumplan los plazos de pago establecidos - Dar feedback acerca del resultado de la prestación del servicio para ayudarle a mejorar. Se ha implantado un sistema de homologación de proveedores de New Line para poder trabajar de manera transparente con cada uno de ellos. Una vez al año se revisará dicha homologación para mantener actualizado el listado de proveedores activos.

Código Ético / Conducta - Política

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

Evaluación - Herramienta de Seguimiento

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

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

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

RELACIÓN DURADERA CON LOS PROVEEDORES

INFORME DE PROGRESO 2020

Política de Compras - Política

En su relación con los proveedores, New Line establece una política de compras donde primará objetivamente y de una forma ponderada las siguientes características según el servicio/producto que se trate de sus proveedores: - Calidad - Precio - Plazo de entrega - Comunicación y colaboración - Nivel de servicio - Cobertura geográfica nacional e internacional - Aceptación y cumplimiento de nuestro código ético de PROVEEDORES - Capacidad técnica y productiva .Se ha desarrollado una política de compras que: -Establezca igualdad de oportunidades en la presentación y valoración de ofertas -Evite las políticas de oferta única -Se cumplan los plazos de pago establecidos -Dar feedback acerca del resultado de la prestación del servicio para ayudarle a mejorar

Política de Calidad - Política

La calidad es un eje central en la estrategia de negocio de New Line y en su manera de operar. El desarrollo del Plan de Calidad lleva consigo acciones y medidas que mejoran la relación con los clientes, establecer una mejora continua para cumplir con el nivel de exigencia que requiere ofrecer un servicio de excelencia es parte de los objetivos de New Line.

Código Ético - Política

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

Política RSE - Política

Cada vez más buscamos y seleccionamos proveedores que cumplan con ODS, tengan políticas de RSE en cuanto a reciclaje de materiales, eliminación de plásticos y residuos contaminantes o minimización de emisiones al medio ambiente. De esta forma promovemos e impactamos en más sectores con nuestras políticas de RSE.

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

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

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

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

Evaluación de Proveedores - Herramienta de Seguimiento

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2020

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



GRUPO DE INTERÉS Comunidad

ALIANZAS ENTRE EMPRESAS Y TERCER SECTOR

Hemos seguido con nuestras alianzas con diferentes Fundaciones para seguir creciendo y aportando valor tanto a la compañía como al sector en el que operamos. Buscamos alianzas duraderas y fuertes para poder generar relaciones de confianza, generar proyectos en conjunto y, en definitiva, hacer crecer nuestras políticas de RSE para dar a conocer nuevas formas de trabajo dentro de nuestro sector.

Voluntariado corporativo - Acción / Proyecto

En 2019, además de continuar con los proyectos que teníamos en marcha, hemos participado en el programa de voluntariado de Mentoring junto con Fundación Exit. Dos personas voluntarias pertenecientes a New Line han estado en contacto con jóvenes estudiantes para darles apoyo, contarles su experiencia laboral y, al fin y al cabo, poder servirles de guía, en la medida de lo posible, para que continuaran sus estudios y darles consejos laborales dentro de su experiencia personal y profesional.

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

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

Evaluación de desempeño a empleados/as



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

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

Indicador GRI: 404-3

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

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

Clientes

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

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

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

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

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

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: 12 | Producción y Consumo Responsable

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

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

INFORME DE PROGRESO

2020

