



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

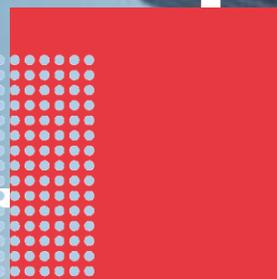
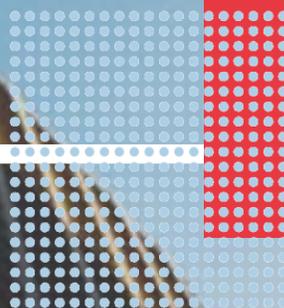
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

# INFORME DE PROGRESO

## 2020

Salesland, S.L.



# Tabla de Contenidos

01

Carta de Renovación del Compromiso

02

Perfil de la Entidad

03

Metodología

04

Análisis

Clientes

Empleados

Proveedores

Socios/Accionistas



CARTA DE  
RENOVACIÓN  
DEL COMPROMISO



Con la presentación del *Informe de Progreso* queremos dejar constancia de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

*En Salesland, nuestro mejor proyecto, son las personas, y queda implícito a través de nuestra plantilla, la sociedad, el medioambiente, los clientes y proveedores todo ello forma parte de nuestra responsabilidad social corporativa.*

*Nos dedicamos a la externalización de Servicios, a través de la multicanalidad en Venta Presencial, Venta Remota y Punto de venta, ofreciendo soluciones rentables, eficientes y de una calidad excelente a todos nuestros clientes, aportando un valor añadido y claramente diferenciador, aplicando la innovación, el desarrollo tecnológico y la excelencia en todas nuestras líneas de negocio.*

*Somos conscientes que el compromiso con la responsabilidad social es un factor clave y estratégico en el desempeño de nuestras funciones ya que redundan directamente en todos los grupos de interés, dirigiendo todos los esfuerzos hacia la mejora continua.*

*Desde nuestro Departamento de RRHH lo ejecutamos a través de planes de formación y desarrollo, que consigan aumentar la motivación, capacitación y la capacidad de innovación, por tanto la eficacia y formación para el desarrollo profesional. Con compromiso, en la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres.*

*Como objetivo, trabajamos en línea con la Gestión de la Calidad, con procesos innovadores, en búsqueda de la mejora continua, entendiendo y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios.*

*Promoviendo el máximo control y seguimiento de todos los procesos con el fin de ofrecer un servicio de plena calidad, orientando a nuestra empresa hacia la excelencia y la mejora continua, mediante la identificación de oportunidades de mejora y la posterior implantación de planes de acción.*

*Siendo responsables con el medio ambiente a través de los recursos utilizados en nuestra actividad, para establecer, unificar e implantar criterios y modos de actuación respetuosos con el Medio Ambiente.*

*Y por tanto aportar nuestro granito de arena siendo socialmente responsable, con un compromiso real y tangible con las personas y el entorno en el que vivimos, fomentando también una cultura de integración laboral de Personas con Discapacidad.*

*Finalmente, insistimos en nuestros valores, son nuestra seña de identidad, nuestros valores corporativos, creemos que el trabajo en equipo, nuestro proyecto, las personas, que constituyen el activo más atractivo y valioso de Salesland, lo que nos hace diferentes y aporta un valor añadido sin igual.*

*Creemos en nuestro proyecto empresarial, por este motivo orientamos nuestros esfuerzos hacia un resultado conjunto y objetivos comunes es el mejor aliado para el resultado final, tenemos clara orientación al cliente, y por tanto buscamos la satisfacción del cliente cuidando cada detalle, por eso innovamos en todos nuestros procesos y métodos de trabajo para ofrecer soluciones futuras, competitivas, eficientes y rentables, con firmes compromisos en la responsabilidad social corporativa.*

Firmado:

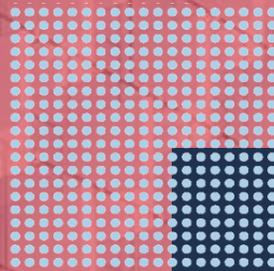


Miguel Artero López

CEO

---

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

### Nombre Completo (Razón Social)

Salesland, S.L.

### Tipo de empresa

Gran Empresa

### Dirección

C/ Rufino Gonzalez 40 2ºD

### Localidad

Madrid

### Provincia

Madrid

### Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

### Dirección Web

<http://www.salesland.net>

### Número total de empleados

1621

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

48 - 240 millones

## MODELO DE NEGOCIO Y

## ENTORNO EMPRESARIAL

### Sector

Servicios Profesionales

### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

En Salesland somos especialistas en ventas. Desde el año 2000, seleccionamos, formamos y dirigimos equipos comerciales orientados a cumplir objetivos y rentabilizar la inversión de nuestros clientes. Ofrecemos un servicio global de venta en el que se incluye la Venta Presencial, Punto de Venta, Venta Remota, Venta Digital y Soluciones de Marketing y Publicidad. Con más de 10.000 empleados, en Salesland contamos con presencia internacional y cobertura total en 7 países: España, Portugal, Perú, Colombia, Chile, México y Guatemala.

### Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México, Guatemala, Honduras, El Salvador

### Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

Disponemos de dos grandes líneas estructurales, una son los servicios generales ( RRHH, LABORAL, FINANCIERO, SGI,ECT...) y otra la parte de ventas en sus distintos formatos.

### Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

Seguir creciendo y teniendo presencia en mas países, consolidando financieramente y comercialmente los

## INFORME DE PROGRESO 2020

países en los que estamos.

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

Las decisiones se adoptan por la dirección general de la compañía que es el máximo órgano ejecutivo.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Los criterios de selección de nuestros grupos de interés se fundamentan principalmente en una relación sostenible a largo plazo, principal fundamento que regirá nuestras decisiones de selección de los grupos de interés de Salesland. Como objetivo prioritario, con un cumplimiento de compromisos satisfactorio y recíproco para todas las partes integrantes de nuestra compañía. Desde la Alta Dirección la estructura organizacional de SALESLAND está claramente definida en cuanto a la relación de cada grupo de interés respecto a los canales de comunicación continua y activa, de esta forma nos permite mantener relaciones sostenibles y basadas en compromiso y respeto mutuo.

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

A través de canales de comunicación internos y

externos.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

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

En Salesland, nuestro mejor proyecto, son las PERSONAS, y queda implícito que la SOCIEDAD, el MEDIOAMBIENTE, los CLIENTES y nuestra PLANTILLA, por todo esto, nuestro nuevo gran proyecto es la RESPONSABILIDAD SOCIAL, a través de la búsqueda de la mejora continua, entendiendo y satisfacción las necesidades más significativas para todos los grupos de interés, compromiso que mantiene la Alta Dirección.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

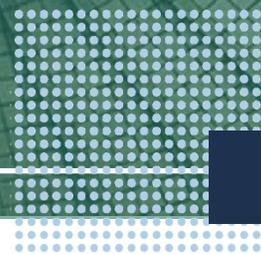
anual

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

# 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.

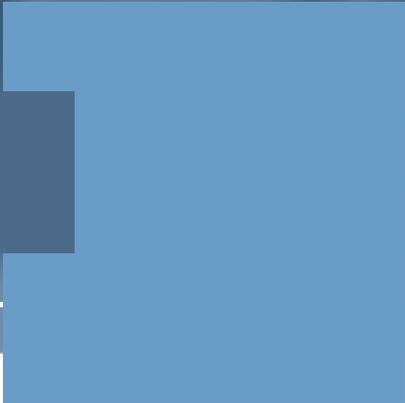
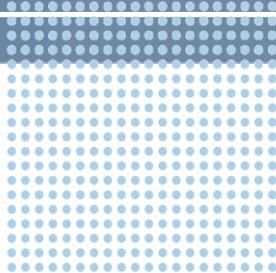
**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**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



11

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



6

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



2

Temáticas contempladas

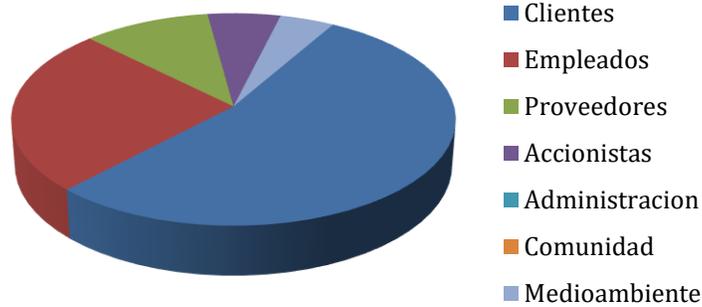
ANTICORRUPCIÓN



4

Temáticas contempladas

### Elementos aplicados por grupos de interés



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes



---

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad

Respetamos y apoyamos los derechos humanos en todo nuestro ámbito de trabajo

---

#### Código Ético / Conducta - Política

Definimos nuestros valores y compromisos en nuestro código de conducta

#### Difusión de las acciones de RSE - Acción / Proyecto

Desde los distintos departamentos disponemos de políticas que hagan cumplir con los principios básicos

#### Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de Seguimiento

Reuniones periódicas con clientes y proveedores

#### Objetivos marcados para la temática

Cumplir con todos los derechos humanos

---

### Información transparente al clientes

Salesland dispone del área de Compliance en su voluntad de cumplir con la legislación vigente, las recomendaciones de los poderes públicos, la responsabilidad social y el buen hacer corporativo, suscribe un Código de Conducta y Buenas Prácticas. El Código se aprueba con el fin de establecer las pautas generales, valores y principios éticos que deben regir las conductas del Órgano de Administración, Directivos y Empleados, con independencia de la relación contractual que les una con Salesland, sirviéndoles de guía y referente de la actuación debida.

---

#### Código Ético / Conducta - Política

Disponemos de un código de conducta mencionado anteriormente.

#### Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Se realiza una formación a todos los empleados antes de empezar a trabajar

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias en todas las oficinas.

#### Objetivos marcados para la temática

Salesland pretende evitar cualquier tipo de conducta reprochable socialmente o contraria a la legalidad.

---

### Consumo responsable

Hacemos un consumo responsable de los elementos medioambientales que nos afectan. - agua - luz - papel - combustible ( flota de vehículos )

---

#### Código Ético / Conducta - Política

Disponemos de un código de conducta que abarca el siguiente contenido: 1. Código de Conducta y Buenas Prácticas 2. Responsabilidades . 3. Principios éticos que rigen la actividad de Salesland 4. Compromisos sociales de Salesland con sus grupos de interés 4.1 Trabajadores. 4.2 Clientes 4.3 Proveedores 4.4 Socios 4.5 Competidores 4.6 Relación con gobiernos y autoridades 4.7 Medio ambiente 5. Obligaciones de Consejeros, Directivos y Empleados de Salesland 5.1 Suscribir el presente código de conducta 5.2 Conflictos de interés 5.3 Confidencialidad de información 5.4 Prevención de la corrupción, cohecho y tráfico de influencias 5.5 Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo 5.6 Hacienda pública y seguridad social 5.7 Medios de pago y operaciones económicas 5.8 Uso de bienes . 5.9 Formación 5.10 Derechos humanos y libertades públicas 5.11 Igualdad 5.12 Prevención del acoso laboral 5.13 Otras conductas de obligado cumplimiento 6. Supervisión y evaluación

## INFORME DE PROGRESO 2020

del cumplimiento del Código de Conducta 7. Régimen sancionador del Código de Conducta

### **Apoyo a los derechos humanos - Acción / Proyecto**

En Salesland se respetan los derechos humanos

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

Se usaran herramientas de control

### Objetivos marcados para la temática

Salvaguardar las buenas practicas de los empleados y directivos.

---

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

---

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

Búsqueda continua de la satisfacción de nuestros clientes, sus objetivos son nuestros objetivos. Procesos de gestión de calidad Procedimientos específicos ad hoc. Herramientas de reporte on line avanzado.

---

## Blanqueo o lavado de dinero

Disponemos de un manual de compliance para su cumplimiento

---

### **Política de Blanqueo de Capitales - Política**

Se dispone de una política de blanqueo de capitales

### **Formación al empleo en blanqueo de capitales - Acción / Proyecto**

Todo trabajador realiza un curso e compliance antes de empezar a trabajar

### **Canal de denuncias anónimo o confidencial - Herramienta de Seguimiento**

Se dispone de un canal de denuncias anónimo

### Objetivos marcados para la temática

- Cumplimiento del 100x100 de las normas

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Tenemos la empres adaptada al nuevo reglamento en materia de RGPD ( 25. MAYO.2018)

---

### **Política RSE - Política**

Las exigencias de protección de datos constituyen, en el ámbito de actuación de cualquier entidad o actividad, un nuevo elemento o parámetro a considerar, al mismo nivel que cualquier otro factor de riesgo. Sin embargo, Salesland, ha aprovechado la adecuación a la citada normativa para convertir su cumplimiento en un elemento diferenciador y de valor añadido, respecto a la competencia del sector.

### **Protocolo de protección de datos - Política**

Disponemos de un documento de seguridad activo y dinámico Disponemos de procedimientos que ayudan a cumplir con nuestros objetivos en materia de seguridad. Disponemos de clausulados jurídicos que ayudan al cumplimiento legal.

### **Difusión de la política - Acción / Proyecto**

En Salesland llevamos años manteniendo una rigurosa política en protección de datos. Difundimos dicha política, a través de cursos de formación,e integrando dichas políticas en todos los procesos, de esta forma, nos ayuda a la mejora continua.

### **Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto**

Dicha política tiene por objeto establecer las directrices generales de gestión de las contraseñas asociadas a usuarios y procesos de Salesland; incluyendo las reglas

## INFORME DE PROGRESO 2020

básicas para su asignación, distribución y almacenamiento.

### Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

La formación en seguridad de la información es uno de los canales principales para la correcta ejecución y sensibilización del personal en materia de protección de datos.

### manual lpd - Herramienta de Seguimiento

Establecer, definir y divulgar los diferentes procesos en materia de protección de datos en función de funciones y responsabilidades. Formación y sensibilización del personal en materia de protección de datos.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

A través de procedimientos de notificación, gestión y respuesta de las incidencias. Análisis y controles internos de los diferentes procedimientos aplicables de gestión.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

- Disponemos de un procedimiento de control, documentado y estadísticamente cuantificable.

### Objetivos marcados para la temática

- No tener ninguna brecha de seguridad. - Tener identificados los tratamientos de datos. - Tener a toda la plantilla formada en materia de RGPD/ SI

## Fomento de la calidad en la entidad

Se dispone de medidas conciliadoras. - Teletrabajo - trabajo por turnos - Conciliación familiar

### Normativa Vigente - Política

Existen normativas vigentes en temas de conciliación

labial

### Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

Existe la figura del responsable de calidad, cuya función es la implantación y mantenimiento de los procesos.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Se usan herramientas de control

### Objetivos marcados para la temática

Mejora continua del sistema y procesos

---

## Relación duradera con los clientes

Una forma de mantener una relación duradera con nuestros clientes es apoyando y respetando la protección de los derechos humanos.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Disponemos de un área de Compliance implementada e impartiendo formación para su correcta ejecución. En nuestra página web disponemos de nuestros valores, los cuáles queremos difundir a los distintos grupos de interés.

### Política de Calidad - Política

En Salesland nos dedicamos a la externalización de Servicios, a través de la multicanalidad en Venta Presencial, Venta Remota, y Punto de venta, ofreciendo soluciones rentables, eficientes y de una calidad excelente a todos nuestros clientes, aportando un valor añadido y claramente diferenciador, aplicando la innovación, el desarrollo tecnológico y la excelencia en todas nuestras líneas de negocio. Salesland considera la gestión de procesos como un factor clave y estratégico en el desempeño de nuestras funciones, dirigiendo todos los esfuerzos hacia la mejora continua.

### Código Ético - Política

## INFORME DE PROGRESO 2020

Potenciamos el respeto y confianza entre las personas. Apreciamos la diversidad en opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva. Promovemos el respeto a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

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

Disponemos de herramientas de comunicación interna y externa para dar visibilidad a las diferentes políticas y potenciar la comunicación.

### **Relación mutua de confianza con los clientes - Acción / Proyecto**

Centramos todo nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, ofrecemos un servicio de calidad en búsqueda de la mejora continua encaminada a la excelencia en todo lo que hacemos, cómo lo hacemos y por qué lo hacemos. Nuestra filosofía de trabajo y esfuerzo está basada en orientación a resultados, por eso dirigimos todas nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos en todos nuestros proyectos empresariales, intentando superar día a día la expectativas de nuestros clientes y las nuestras. Apostamos por la innovación, nos adaptamos a las diferentes necesidades de los clientes, siendo éste un objetivo estratégico de nuestra compañía y nuestra política de empresa porque consideramos y creemos que es una ventaja competitiva. Innovamos transversalmente todos nuestros procesos y procedimientos de trabajo, aportando en todos y cada uno de ellos mejoras productivas y de eficiencia.

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

Salesland mantenemos una gestión por procesos, en búsqueda de la mejora continua de todos nuestros procesos, sobre todo a través de las nuevas tecnologías.

### **Encuesta de Satisfacción - Acción / Proyecto**

- Obtención de información de clientes. - Segmentación de clientes.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

Disponemos de buzones de sugerencias en nuestros centros de trabajo.

### **Customer Relationship Management (CRM) - Herramienta de Seguimiento**

Disponemos de CRM propios, como estrategia de negocio, por la cual pretendemos aumentar el conocimiento de nuestros clientes para crear relaciones más rentables basadas en la aportación de un significativo valor añadido.

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

A través de procedimientos de notificación, gestión y respuesta de las incidencias. .Intentar resolver las máximas incidencias posibles.

### **Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento**

Relación duradera con clientes Mejora continua  
Implantación de procesos y procedimientos eficientes  
.Reportes on line

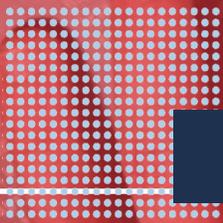
### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

La búsqueda continúa de la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes es clave para el desarrollo y crecimiento de nuestro negocio. Estableciendo canales de comunicación para consulta y participación de los procesos de la actividad diaria.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



---

## Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

---

---

## Diversidad de la plantilla en la entidad

---

---

## Igualdad de género

En Salesland disponemos de un Plan de Igualdad que nos sirve como guía transversal de todos los departamentos de la compañía, y nos ayuda a adoptar medidas concretas para garantizar la igualdad real entre mujeres y hombres dentro de la compañía. Creemos en las personas y no podemos permitirnos perder oportunidades de integrar y retener talento en la compañía y es por ellos que en todos nuestros procedimientos internos los elaboramos desde una perspectiva de género que nos ayude a no desviarnos de nuestro objetivo. de Plan de Igualdad

---

Plan de Igualdad - Política

---

---

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

Disponemos de varios convenios que regulan las distintas actividades.

---

Convenio Colectivo - Política

Disponemos de convenios colectivos dependiendo de la actividad a realizar.

### Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos - Acción / Proyecto

Se aplica correctamente en todas las áreas de trabajo

### Balance del convenio colectivo - Herramienta de Seguimiento

Aplicación correctamente del convenio

Objetivos marcados para la temática

No incumplir ningún punto de los distintos convenios colectivos

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Los residuos que generamos principalmente son papel y toner, y ambos los gestionamos a través de gestores autorizados y empresas de destrucción confidencial de documentos. Disponemos del certificado de eficiencia energética para ser responsables con el uso correcto de la energía.

---

## Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

---

### Normas Éticas y Valores Corporativos - Política

Disponemos del área de Compliance para garantizar la correcta gestión empresarial acorde a nuestros valores.

Objetivos marcados para la temática

Como objetivo en el Área legal de Compliance, sensibilización a los empleados a través de formación.

### Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

Disponemos de un plan de igualdad que ayuda a implantar políticas contra la discriminación de género.

---

#### Plan de Igualdad - Política

Disponemos de un plan de igualdad que se mide y analiza.

#### Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Distintas estrategias que ayudan al cumplimiento y medición.

#### Número de empleados con discapacidad sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Tenemos que tener más del 2% de personal con discapacidad en plantilla. Es auditado todo los años.

#### Objetivos marcados para la temática

Cumplir con la LEY LISMI

---

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Las personas constituyen el activo más importante de Salesland por este motivo, la prevención de riesgos laborales es un factor prioritario y estratégico en nuestra organización.

---

#### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

La Política de Prevención de Riesgos Laborales de Salesland, recoge como objetivo principal y prioritario la promoción de la mejora de las condiciones de trabajo, con el fin de elevar el nivel de protección, la seguridad y salud de todos/as nuestros/as trabajadores/as, desarrollando de esta forma una cultura preventiva en

todos los procesos y procedimientos de trabajo.

---

### Cláusulas contractuales con los empleados

---

### Conciliación familiar y laboral

Existe la conciliación laboral en Salesland, a través de distintas acciones que se llevan a cabo durante los años.

---

#### Política de Desconexión Laboral - Política

Disponemos de una política de desconexión digital

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

Se ha creado medidas de conciliación que ayuden a los trabajadores a conciliar vida laboral con la personal.

#### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de Seguimiento

Las medidas se pueden contemplar en el informe no financiero 2020

#### Objetivos marcados para la temática

1. Favorecer la convivencia familiar, al disponer de un horario laboral algo más limitado y poder organizar mejor nuestro tiempo con la familia.
2. Disponer de más tiempo para el ocio, aspecto importante para un buen equilibrio y descanso mental del trabajo.
3. Estructurar mejor las horas de descanso y de sueño, ya que es vital para nuestra salud y rendimiento.
4. Favorecer la disposición de tiempo para nuestra formación y la de nuestra familia (ya que nuestros hijos son el futuro de la sociedad).
5. Hacer del lugar de trabajo, un lugar agradable para mejorar la productividad de la empresa.
6. Ofrecer servicios de apoyo a las familias de los

## INFORME DE PROGRESO 2020

trabajadores en cuestiones de salud, guarderías cercanas al lugar de trabajo, flexibilidad horaria... 7. Aumentar la adaptación al cambio de las empresas al entorno, a las nuevas necesidades y a la competitividad del mercado. 8. Crear organizaciones saludables y productivas, cuya cultura empresarial favorezca el respeto hacia la vida personal y familiar de cada uno de sus empleados

---

### Formación al empleado/a

Todo trabajador antes de empezar a trabajar, recibe un curso en materia de RGPD, COMPLIANCE Y PRL. Del mismo modo recibe un curso de producto y técnicas de venta. Durante el año, también se recibe formación en distintas capacidades.

---

#### Plan de Formación y Desarrollo - Política

Existe un plan de formación anual.

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

Se aplican al inicio de la contratación

#### **Formación - Acción / Proyecto**

Según se establece en el plan de formación.

#### **Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento**

Los resultados son analizados mes a mes

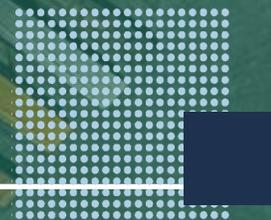
#### Objetivos marcados para la temática

Tener a todo el personal formado y dar cumplimiento legal.

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



### Relación duradera con los proveedores

---

#### Política de Calidad - Política

En Salesland nos dedicamos a la externalización de Servicios, a través de la multicanalidad en Venta Presencial, Venta Remota y Punto de venta, ofreciendo soluciones rentables, eficientes y de una calidad excelente a todos nuestros clientes, aportando un valor añadido y claramente diferenciador, aplicando la innovación, el desarrollo tecnológico y la excelencia en todas nuestras líneas de negocio. Salesland considera la calidad como un factor clave y estratégico en el desempeño de nuestras funciones, dirigiendo todos los esfuerzos hacia la mejora continua. Somos conscientes de que si gestionamos la calidad gestionamos la satisfacción de nuestros clientes para poder mejorar la atención personal de nuestros clientes y por tanto, los resultados, y ser un referente en el mercado.

#### Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

Salesland seleccionará entre los proveedores homologados atendiendo a la fiabilidad, calidad y precio de los productos y servicios suministrados.

#### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

Evaluar y conocer los diferentes indicadores para la mejora del departamento de compras. Clasificando proveedores y analizando el servicio y la calidad final. Salesland

#### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

A través de procedimientos de notificación, gestión y respuesta de las incidencias. Controlando todos los servicios y suministros solicitados

---

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Trabajamos con empresas de primer nivel

---

#### Política RSE - Política

Disponemos de una política estricta en materia de cumplimiento de los derechos humanos. Antes de empezar a trabajar, nos aseguramos que escogemos a la empresa mejor estructurada en este sentido a través de la evaluación a proveedores, según nuestros estándares.

#### Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Todo trabajador tiene a su disposición el código ético por el cual se rige la compañía.

#### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Ponemos a disposición de todo el mundo el informe no financiero, que acredita los cumplimientos.

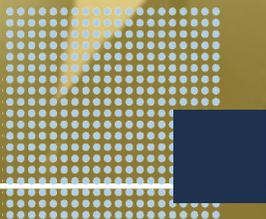
#### Objetivos marcados para la temática

Ser socialmente responsables y ayudar a crear empleo de calidad

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Socios / accionistas



### Transparencia en la exposición de la información

Disponemos de un departamento de Compliance, que hace el cumplimiento de las directrices.

---

#### Política de Integridad y Transparencia - Política

Disponemos de un manual en materia de compliance

#### Envío de boletines - Acción / Proyecto

Todo trabajador realiza el curso de compliance antes de entrar a trabajar. Por lo que desde un inicio, el trabajador esta informado. Del mismo modo, dicho manual o procedimiento esta publicado en nuestra intranet y/o servidor,

#### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Disponemos de una herramienta que controla las formaciones. Tenemos a nuestra disposición el control absoluto de todos nuestros trabajadores.

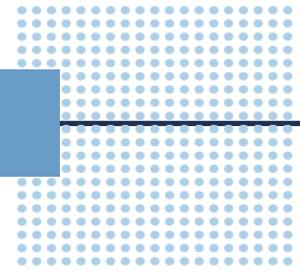
#### Satisfacción del socio o accionista - Indicador de Seguimiento

Disponemos de estadísticas para su control y evaluación.

#### Objetivos marcados para la temática

Que todo trabajador antes de empezar a trabajar conozca la compañía.





# ANEXO

# CORRELACIÓN DE

# TEMÁTICAS



---

## Empleados

---

### Formación a empleados/as en aspectos de derechos

#### humanos



**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, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 410, 412, 412-2

---

### Diversidad de la plantilla en la entidad



**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, 10 | Reducción de las desigualdades

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

**Indicador GRI:** 102-8, 405, 401-1

---

### 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

---

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

#### convenios



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

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

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

**Indicador GRI:** 102-41

---

### 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

## Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



**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:** 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

## Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



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

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

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

**Indicador GRI:** 406

## 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

## Cláusulas contractuales con los empleados



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

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

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

## 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

---

## 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

---

## Proveedores

---

### 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

---

### Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



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

---

## Clientes

---

### 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

---

### 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

## Consumo responsable



**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

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

Indicador GRI: 301-1

## 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

## Blanqueo o lavado de dinero



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

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

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

Indicador GRI: 205

## 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

## 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.

## Socios

---

### Transparencia en la exposición de la información



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

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

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

**Indicador GRI:** 205, 417





Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.  
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# INFORME DE PROGRESO

—  
2020

