



# INFORME DE PROGRESO 2021

Villafañe & Asociados  
Consultores



# Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Proveedores
		Medioambiente

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO





18 de febrero de 2022

Estimados señores,

Es para mí una enorme satisfacción renovar nuestra adhesión al Pacto Mundial y presentar un año más nuestro informe de progreso, con el que hemos querido recoger nuestros avances y desafíos en materia de sostenibilidad y bajo el marco de los Principios del Pacto Mundial. Un año más realizar este reporte ha supuesto para nosotros un intenso ejercicio de revisión, pero también de reflexión, siendo la ocasión para valorar todo aquello en lo que hemos progresado así como para establecer nuestros objetivos a corto y largo plazo.

A lo largo de este informe queremos presentar, de manera integrada y transparente, las políticas, herramientas e iniciativas con las que durante el último ejercicio hemos abordado los retos en materia de Derechos Humanos, normativa laboral, medioambiente y anticorrupción que se nos presentaban. La mejora de estos ámbitos forma parte de nuestra visión, misión y valores y cabe decir que, cada año que pasa, su abordaje se encuentra más integrado en nuestra gestión y cultura corporativa.

En Villafañe & Asociados Consultores, como firma especializada en la gestión de la reputación, somos conscientes de la importancia de tener en cuenta la relación de simbiosis que existe entre las empresas, los diferentes grupos de interés y el entorno. Por ello, realizamos diariamente un importante esfuerzo para contribuir al desarrollo y puesta en valor la reputación, el liderazgo, el compromiso interno y la responsabilidad corporativa de las compañías.

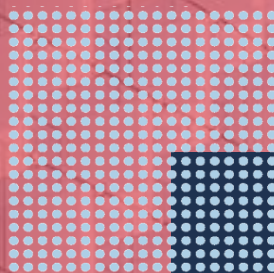
Entre los hitos de este último año, hemos enfrentado las nuevas olas de la pandemia por la COVID-19, la seguridad y la salud de nuestro equipo, el servicio a nuestros clientes y apoyo a nuestros proveedores han seguido siendo nuestras prioridades máximas. En este año hemos avanzado en la implementación de herramientas digitales más eficientes y continuar avanzando en la mejora de las competencias y habilidades profesionales y personales de nuestros empleados.

Esperamos que leer este Informe sea de vuestro interés. Para nosotros es el reflejo del trabajo diario que hemos realizado. Por supuesto, como no puede ser de otra manera, queremos seguir avanzando en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial con el objetivo de seguir enriqueciendo y aportando valor a nuestra relación con los grupos de interés.

Atentamente,

Sebastián Cebrián  
CEO de Villafañe & Asociados Consultores

# PERFIL DE LA ENTIDAD



### DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Villafane & Asociados Consultores S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Paseo de la Castellana 139. 5ª planta. 28046 Spain

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.villafane.com>

Número total de empleados

16

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

Consultoría de negocio

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España, Perú, República Dominicana, Chile, México

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Las grandes empresas, por ejemplo Ibex y mercado continuo, refuerzan sus estructuras internas vinculadas a la reputación y tienden a no externalizar los servicios de reputación sino realizarlos in company.

Las compañías con las crisis, como la económica-socio-sanitaria ocasionada por el Covid, ajustan sus presupuestos y reducen, principalmente aquellos relacionados con las áreas de intangibles.

El intrusismo profesional. Crecen las pequeñas empresas que se apropian del término reputación para vender productos de comunicación a bajo coste generando confusión a las empresas y devaluando el servicio.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Crece la importancia del propósito en la gestión empresarial para alinear a toda la organización.

## INFORME DE PROGRESO 2021

El capitalismo de los stakeholders se afianza a nivel empresarial y ratifica la importancia de generar valor compartido y sostenible para todos sus grupos de interés. La gestión reputacional del primer ejecutivo se convierte en un elemento clave para la reputación de la organización que gestiona.

Aumenta el activismo de los grupos de interés y la presión social hacia las compañías. Este escenario obliga a las compañías a estar más pendientes de las demandas y necesidades de sus grupos de interés para dar una respuesta acorde a sus exigencias.

La emergencia climática toma el protagonismo y aumenta la preocupación por contrarrestar la situación.

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

El área de Responsabilidad y Gobierno Corporativo de la firma promueve la integración de los 10 Principios del Pacto Mundial en la toma de decisiones y en la gestión interna. El Comité de Dirección es quien toma las decisiones finales según las necesidades y posibilidades de actuación de la firma. Desde 2012 el máximo órgano de gobierno de Villafañe & Asociados es su Consejo de Administración, que se reúne frecuentemente para tomar las decisiones importantes que afectan a la firma. El Presidente del Consejo, Justo Villafañe, es el Presidente No Ejecutivo de la firma.

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente

### Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Se han seguido los sugeridos por el Pacto Mundial: influencia, proximidad, dependencia y representación.

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

De forma interna, se difunde en todos los niveles de la organización a través de los canales de comunicación interna disponibles: correo electrónico y boletín informativo interno. De forma externa, se hace a través de la página web del Pacto Mundial, de nuestra página web y de las redes sociales.

## 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

Tenemos nuestra sede central en Madrid, por lo que la información que reportamos tiene como alcance España. En Perú y otros países de Latinoamérica tenemos presencia a través de colaboradores externos.

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

Hemos identificado aquellas actividades de Villafañe & Asociados con mayor impacto social, ambiental y económico y con mayor relevancia para nuestros grupos de interés, en base a factores internos y externos.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

**INFORME DE PROGRESO 2021**

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

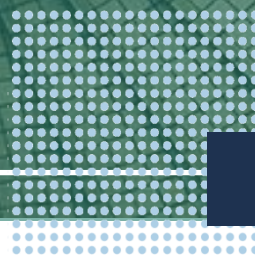
**REPORTE EN ODS**

¿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 2021

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



7

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



5

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



2

Temáticas contempladas

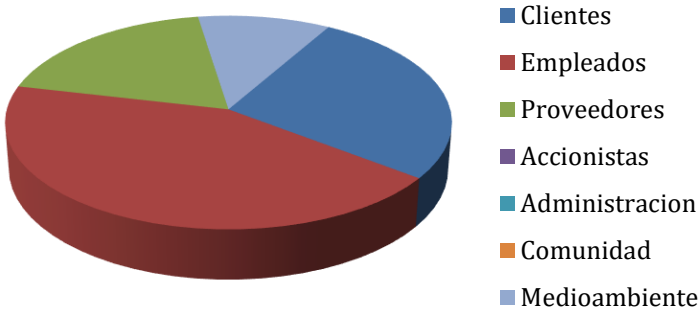
ANTICORRUPCIÓN



1

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés





# GRUPO DE INTERÉS Clientes



### Fomento de la calidad en la entidad

La calidad es para nosotros un principio para lograr la satisfacción y la confianza de nuestros clientes. La calidad en los servicios es esencial pero también lo es en cada uno de los procesos que los siguen y preceden.

---

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

En Villafañe & Asociados la calidad forma parte de la cultura y los valores corporativos, lo que permite que en todas las actividades y procesos quede asegurada. Tanto los clientes como los empleados conocen la Carta de Derechos del Cliente como el Código de Conducta, que vienen recogidos en la página web y en las credenciales. Esto permite que exista un entendimiento mutuo entre ambas partes. Las demandas, sugerencias y respuestas de los clientes son nuestro método de evaluación y fuente de mejora constante de nuestro trabajo.

#### Objetivos marcados para la temática

Para seguir mejorando la calidad queremos implementar de nuevo un indicador en concreto relacionado con la calidad de los servicios ofrecidos. Así mismo, queremos realizar sesiones de aprendizaje después del cierre de los proyectos para compartirlos con el equipo y poder implementar posibles mejoras así como subsanar y aportar soluciones a los problemas que hayan ocurrido.

---

### Relación duradera con los clientes

Construir relaciones duraderas con los clientes forma parte integral de nuestra estrategia de negocio, para lo que tratamos de construir un contexto que favorece las relaciones a largo plazo en cada servicio que prestamos.

---

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

Una parte esencial de nuestro servicio al cliente es la atención a sus necesidades, que asegure la idoneidad de los servicios profesionales que prestamos. Dos de nuestros valores corporativos son la adhocracia y el perfeccionismo, lo que significa que nuestra organización interna se debe adaptar en todo momento a las exigencias de calidad de nuestro trabajo y especialmente a las de nuestro compromiso con el cliente. La atención al cliente se lleva a cabo por cada empleado desde el momento en que se inicia un proyecto. Nuestros consultores se comprometen con prestar la atención, dedicación, trato personalizado, confidencialidad y profesionalidad que exige el cliente. Ofrecemos solo aquellas soluciones que responden a las necesidades que éstos expresan, como forma de generar satisfacción y confianza. Esto nos ha permitido establecer relaciones a largo plazo con varios de nuestros clientes que, una vez finalizado el proyecto, han decidido prolongar el mismo durante otra anualidad o solicitado nuevos servicios.

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

A través de este software contamos con una base de datos de nuestros clientes y de nuestros proveedores que nos facilita la gestión y el seguimiento de proyectos y relaciones con estos grupos de interés. Desde su implantación alimentamos de forma continua esta herramienta y, con ello, mantenemos nuestra base de datos de clientes digitalizada. Por protección de datos no todos los empleados tienen acceso. El sistema diferencia entre antiguos, actuales y futuros clientes, de forma que se favorece la continuidad de las relaciones y el seguimiento de su evolución, además de mejorar nuestra competitividad.

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

Realizamos seguimiento del número de clientes que continúan trabajando con nosotros. En 2020, 32,5% de nuestros clientes fueron nuevos y 67,5% procedían eran antiguos clientes (clientes en el periodo de los tres años anteriores).

---



### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es la base de nuestro negocio y el resultado de prestar servicios de calidad. Damos respuestas innovadoras a sus necesidades, basándonos en el diálogo y el entendimiento como medio para la generación de confianza.

#### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código de Conducta pauta el comportamiento profesional de todos nuestros empleados. El Código tiene como punto fundamental la suscripción de un contrato intelectual con nuestros clientes, que nos obliga a ofrecer solo aquellas soluciones profesionales que resuelvan sus necesidades. El Código también expresa la posibilidad de interrumpir unilateralmente el contrato, renunciando Villafañe & Asociados a los honorarios de implementación, cuando las necesidades no queden satisfechas. De esta manera se hace efectivo nuestro compromiso con la satisfacción del cliente.

#### Carta de Derechos del Cliente - Política

En este documento quedan recogidos nuestros compromisos con los clientes, de forma que la relación que establecemos y los servicios que ofrecemos puedan satisfacer con grado de excelencia sus necesidades y expectativas. Para hacer efectivo estos compromisos, en la Carta de Derechos del Cliente explicitamos los derechos a los que pueden acogerse los clientes en la contratación de nuestros servicios. La Carta asegura que la relación se establezca sobre la base de la confianza mutua, la transparencia, la confidencialidad, la dedicación y la resolutiveidad. Entre otros, los clientes tienen derecho a interrumpir unilateralmente el contrato suscrito, renunciando Villafañe & Asociados a los honorarios de implementación, si sus necesidades no se ven satisfechas. Por ello, en cada uno de nuestros procesos nos exigimos ofrecer soluciones innovadoras que efectivamente respondan a sus expectativas y necesidades. Los Derechos de los Clientes están publicados en nuestra página web y se entregan en las

credenciales que se presentan a cada cliente en el momento de proponer el proyecto.

#### Diseño de nuevas herramientas de consultoría - Acción / Proyecto

Gradualmente revisamos nuestras metodologías para mejorar su adaptación a las necesidades de los clientes y las nuevas oportunidades de mercado. Entre éstos:

- Hemos impulsado la digitalización de todas las herramientas y la capacitación del equipo en herramientas digitales. Durante el 2021 hemos seguido formando a más miembros del equipo en la tecnología utilizada para nuestra principal herramienta de gestión y monitorización de la reputación: Power BI que nos permite una visualización más ágil y amigable.
- Este año también ha supuesto la culminación y puesta en marcha de Key Monitor digital. Una plataforma digital donde están identificados más de 2.000 monitores de reputación e intangibles a nivel nacional e internacional y que permite a las compañías una gestión proactiva de su reconocimiento por parte de los grupos de interés en aquellos aspectos que más les importan.
- Hemos suscrito un acuerdo de colaboración con AENOR para desarrollar en conjunto una metodología para la certificación del Buen Gobierno Corporativo de las compañías.
- Por último también hemos establecido un acuerdo con T-System para el desarrollo de su herramienta Syrah para empresas privadas. Esta herramienta de control y seguimiento de los ODS ha sido probada e implantada por nuestro socio en administraciones públicas y durante 2022 podremos en marcha su aplicación para el sector privado.

#### Objetivos marcados para la temática

Retomar la encuesta de satisfacción a clientes para contar no solo con su opinión verbal sino contar con indicadores trazables de seguimiento.

### Información transparente al clientes

## INFORME DE PROGRESO 2021

Consideramos que la transparencia no es solo el mejor medio para la prevención de la corrupción, sino que por ética es un principio que rige nuestra actividad y la base de la generación de confianza con nuestros grupos de interés.

---

### Código Ético / Conducta - Política

Nuestro Código de Conducta pauta el comportamiento profesional de todos nuestros empleados. Dentro de éste, el "principio de transparencia" es de gran importancia para nosotros. Este principio aumenta el acceso a la información que tienen nuestros clientes sobre nuestro trabajo y abre un marco de diálogo que consideramos fundamental para completar con éxito nuestros proyectos y para asegurar el entendimiento mutuo y las relaciones satisfactorias.

### Comunicación - Acción / Proyecto

Mantenemos informados a nuestros clientes, empleados y proveedores de nuestra adhesión al Pacto Mundial y de nuestros principios actuación ética. Nuestra actividad se rige por estos Principios. Como parte efectiva de nuestro compromiso con los clientes

difundimos permanentemente la Carta de Derechos del Cliente así como el Código de Conducta en nuestra carta de identidad, en las presentaciones y propuestas, en los contratos así como en la web corporativa. De esa forma garantizamos su conocimiento y aplicación.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Realizamos auditorías del gasto de personal en la gestión de los proyectos. El director general de la firma autoriza los viajes y supervisa los gastos de representación de los consultores. Así mismo, la calidad de la información de nuestro sitio web cuenta con la certificación ISO/TC 290 Online reputation, verificado por AENOR, que asegura la calidad de nuestras prácticas y contenidos digitales.

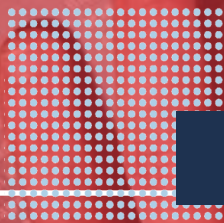
### Objetivos marcados para la temática

- Integrar la promoción de Derechos Humanos en las prácticas empresariales a través de las participaciones de la firma en Foros o Congresos
- Difundir y promover el respeto a los Derechos Humanos a través de nuestros canales de comunicación externa como la página web, las redes sociales (Linkedin y Twitter).



# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



### Cláusulas contractuales con los empleados

En Villafañe & Asociados el capital intelectual es la base fundamental de la actividad y para desarrollarlo es imprescindible el trato respetuoso y digno a nuestros empleados, la garantía de igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

---

#### Convenio Colectivo - Política

En Villafañe & Asociados las relaciones laborales se rigen por el Estatuto de los Trabajadores, por el Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública por el Código de Conducta de la compañía, que constituye una guía para el comportamiento de nuestros trabajadores.

#### Contrato de Trabajo - Política

Las horas de trabajo, la remuneración así como los beneficios sociales de los empleados y becarios vienen correctamente detalladas en los contratos de trabajo y en los convenios universitarios, respectivamente. Todos los empleados reciben salarios adecuados a su puesto de trabajo, responsabilidad y trayectoria profesional, sin ningún tipo de discriminación por sexo, origen u otras particularidades de cada persona. El horario de la jornada laboral es igual para todos los consultores, exceptuado a los becarios que se ajustan al máximo permitido por sus universidades. Asimismo, el Código de Conducta de Villafañe & Asociados brinda un marco axiológico de comportamiento. Concretamente, en el cuarto punto del Código se establece que los consultores reciben honorarios razonables por el trabajo que realizan. Los becarios también reciben un salario mensual ajustado a sus funciones diarias. Todos los trabajadores y becarios son informados sobre las condiciones de trabajo y de las opciones de trayectoria profesional, en primera instancia a través del contrato en el momento de la firma y, una vez incorporados a la consultora, mediante el manual de acogida.

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

Todas las nuevas incorporaciones ya sean becarios o consultores reciben el manual de acogida, donde se explicitan los valores de la compañía y las competencias de los consultores. El manual también incorpora toda la información necesaria para conocer en mayor profundidad a la compañía y detalla: la breve historia de la firma; la visión, misión y valores; la actividad profesional; la organización interna y la trayectoria profesional prevista. También se entrega el Código de Conducta que puntualiza las competencias que deben cumplir los trabajadores de la firma y que es de obligado cumplimiento para todos. Además, en los espacios comunes de la oficina, como la sala de juntas o el hall, están expuestos los valores corporativos.

---

### Igualdad de género

En Villafañe & Asociados el capital intelectual es la base fundamental de la actividad y para desarrollarlo es fundamental el trato respetuoso y digno a nuestros empleados, la garantía de igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

---

#### Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

En la compañía nos centramos en seleccionar y promocionar a las personas por su talento, capacidad y motivación. En Villafañe & Asociados no se ha dado ningún caso de discriminación por género, edad o nacionalidad. Directivos frente a empleados: 15% Directivos mujeres: 50% Directivos hombres: 50%

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir incorporando profesionales cualificados a la plantilla interna conforme a las cualidades profesionales, independientemente de su sexo, nacionalidad y/o de edad.

### Diversidad de la plantilla en la entidad

La composición de una plantilla diversa culturalmente es una fuente de enriquecimiento para los empleados, donde la interacción permite un mayor desarrollo personal y profesional, así como cumplir mejor con los objetivos de negocio.

---

#### Proyecto de inserción laboral - Acción / Proyecto

Promovemos la inclusión de los jóvenes en el mercado laboral. Somos conscientes de que son uno de los sectores de la población que tienen que hacer frente a una de las mayores tasas de desempleo y a una precariedad creciente, a pesar de su buena formación. Por ello, desde 2014 colaboramos con varias universidades y escuelas de negocio, para dar oportunidades de formación y empleo a estudiantes, a través de períodos de 3 a 6 meses de prácticas remuneradas, en los que cuentan con un mentor y con acceso a formación.

#### Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

En la compañía nos centramos en seleccionar y promocionar a las personas por su talento, capacidad y motivación. En Villafañe & Asociados no se ha dado ningún caso de discriminación por género, edad o nacionalidad. Al cierre del ejercicio 2021 la plantilla estaba compuesta por: 46% de mujeres y 54% de hombres. 15% de empleados con nacionalidad extranjera. 8% mayores de 45 años. 46% menores de 30 años.

---

### Formación al empleado/a

Creemos que favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores es un elemento de capacitación profesional, de desarrollo personal y de mejora continua de la sociedad.

Proporcionamos los conocimientos y las prácticas que les permiten mejorar en su ejercicio diario, dándoles con el mismo las herramientas para contribuir a la ciudadanía.

---

#### Formación - Acción / Proyecto

La formación interna y transversal de todos los empleados en todos los proyectos es un foco de V&A para cumplir con su valor de adhocracia. A lo largo del año, los empleados de V&A participaron y asistieron a diversas reuniones de aprendizaje transversal de la compañía. El conocimiento de todas las actividades y proyectos fueron enseñadas con gran éxito a todo el equipo. En el caso de las nuevas incorporaciones, especialmente de las personas que se incorporan a la firma para realizar sus prácticas, se ha implementado la figura del tutor, que acompaña a la persona a lo largo de todo un año y que es su figura de consulta.

#### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

En colaboración con la universidad o el centro de origen se realiza una evaluación personal de cada persona en prácticas, en la que solicitamos que evalúe su trabajo en la firma.

#### Objetivos marcados para la temática

Queremos fomentar la identificación del mejor proyecto del año y compartirlo con todo el equipo.

---

### Ambiente laboral

A nivel interno, una de las características que nos definen es el buen clima de trabajo, esencial tanto para el bienestar de los empleados como para alcanzar su desarrollo profesional.

---

#### Cultura Corporativa - Política

Contamos con una fuerte cultura corporativa, que fomenta la cordialidad y relación amistosa entre los empleados. Parte fundamental de esta cultura son las reuniones de equipo y las conversaciones interpersonales entre los miembros de la firma, así como eventos que se celebran de manera espontánea, donde se fomentan tanto buenos hábitos profesionales como personales, así como la cohesión y la transmisión de los valores internos. La colaboración entre los miembros de los equipos es buena y el clima laboral agradable, sin haber existido incidencias en este sentido.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Por nuestro carácter de PYME, la organización interna es flexible y poco jerárquica por lo tanto la comunicación con los empleados es fluida, directa e informal. En 2020 comenzamos con el uso de Teams como canal de comunicación principal. Una plataforma en la que todos los empleados de la firma estamos conectados y podemos realizar llamadas, videollamadas, video reuniones... y que nos ha permitido el contacto total durante toda la pandemia. El correo electrónico sigue siendo el canal de comunicación formal. Hemos creado un grupo en una plataforma de mensajería instantánea para tener una vía de comunicación en caso de urgencia. En 2021 el medio más utilizado para comunicar alguna información de interés volvió a ser la comunicación interpersonal – aunque de forma virtual, debido al teletrabajo – el correo electrónico o las reuniones de equipo dirigidas por el director del área. Asimismo, con periodicidad trimestral se organizan reuniones generales con todos los empleados de la firma, dirigidas por el Presidente y el Director General. Las comunicaciones con los Socios de la compañía se realizan en las reuniones mensuales/trimestrales. Aunque la compañía dispone de una sala de reuniones proporcional al tamaño y

capacidad de la empresa, durante 2020 se han favorecido las reuniones virtuales. Aunque no disponemos de un canal de sugerencias, las necesidades de los trabajadores de la plantilla, así como sus propuestas siempre son escuchadas y atendidas en la medida de lo posible. Los medios más utilizados para esos casos suele ser la comunicación interpersonal con el Director de la empresa o Directoras de consultoría, así como el correo electrónico.

#### Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

Procuramos que las condiciones en las que trabajan nuestros empleados sean las óptimas tanto para el desarrollo de su labor como para el mantenimiento de su bienestar, realizando seguimiento en materia de prevención de riesgos laborales y de promoción de la salud. La prevención y del seguimiento de los Riesgos Laborales se realiza a través Quirón Prevención. Un responsable interno de la firma se encarga de coordinar las gestiones. - A nivel de prevención, toda la plantilla ha recibido un curso online de prevención de riesgos laborales para minimizar los daños relativos al estilo de trabajo en oficina y en relación con las medidas de seguridad puestas a disposición de los empleados en toda la oficina. - A nivel de instalaciones, anualmente se las condiciones del lugar y de los puestos de trabajo de la empresa y se lleva a cabo la evaluación de riesgos. - Responsable de riesgos laborales y prevención de incendios y simulacros.

#### Plan de Prevención de Riesgos Laborales - Acción / Proyecto

La prevención de riesgos laborales se encuentra integrada en el sistema general de la empresa a través de la implantación y aplicación de nuestro plan de prevención de riesgos laborales, elaborado en conjunto con la sociedad de prevención FREMAP y siguiendo el modelo propuesto por el INSHT. En este documento se establecen la política, los objetivos, la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa. Para la aplicación del plan, se da formación a cada empleado sobre las tareas relacionadas con su puesto de trabajo a través del Manual de Información del Puesto y se lleva a cabo de manera anual una evaluación de riesgos laborales.



## INFORME DE PROGRESO 2021

### Manual de información del puesto de trabajo - Acción / Proyecto

Para informar en materia de seguridad y salud a todos los trabajadores, contamos con un Manual que recoge sus derechos y obligaciones en esta materia, así como recomendaciones y medidas preventivas sobre: seguridad vial, estrés, puestos que manejan P.V.D., escaleras portátiles, riesgos eléctricos en baja tensión, etc. Los aspectos que vienen recogidos se relacionan directamente con los riesgos a los que están expuestos durante su actividad laboral y el manual se dirige a evitar su aparición o, en caso de que no sea posible, minimizar su impacto. Todos los empleados han recibido este manual.

### Evaluación de Riesgos - Herramienta de Seguimiento

De manera anual, una sociedad de prevención externa lleva a cabo una evaluación de riesgos de nuestra empresa, siguiendo la metodología de evaluación propuesta por el INSHT: 1. Valoración de los aspectos organizacionales (Integración de la Prevención). 2. Análisis de las condiciones técnicas de instalaciones, equipos y centros de trabajo. 3. Evaluación de riesgos de las condiciones operativas de los puestos de trabajo. A nivel de Integración de la prevención, se analizó nuevamente el grado de implementación del Plan de Prevención, el grado de información y participación de los trabajadores, la organización de la prevención y la formación de los trabajadores al respecto, las medidas de emergencia y la coordinación de actividades empresariales. Se han revisado las instalaciones y aspectos como: espacios, pasillos y superficies de tránsito; servicios higiénicos; señalización; prevención de incendios y evacuación; instalación eléctrica; ventilación climatización; iluminación. A nivel de evaluación del puesto, se examinaron los riesgos asociados a las condiciones del lugar del trabajo, las energías utilizadas, los equipos de trabajo, las pantallas de visualización de datos (PVD), factores psicosociales y seguridad vial. Cabe destacar que este año el nivel de iluminación y oxigenación del ambiente es correcto y se cumplían todos los requerimientos de señalización de los recorridos de evacuación, extintores, etc. El resultado global de la evaluación es correcto.

### Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Clima laboral: la mayoría de los empleados no se enfrenta a situaciones conflictivas o problemas en sus relaciones personales y laborales con los otros compañeros de trabajo y consideran adecuado el ritmo de trabajo. Comunicación interna: una amplia mayoría de los empleados se encuentra satisfecho con la comunicación interna. Con el objetivo de hacer partícipes a todos los empleados de la sostenibilidad y resultados de la firma, se ha determinado por la dirección la realización de reuniones de equipo tras las reuniones de socios, para compartir las decisiones y claves de esas reuniones.

### Objetivos marcados para la temática

Queremos aumentar el compromiso de los empleados y el sentimiento de equipo a través de las nuevas herramientas de comunicación interna. Para ello fomentaremos su uso además de recoger sus propuestas de mejora. Así mismo, nos proponemos utilizarlo como vía de sensibilización y compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial. El plan de sensibilización tiene como objetivos: - Difundir lo que supone la adhesión al Pacto Mundial para V&A. - Concienciar sobre su importancia social y poner en valor el beneficio para la compañía y en el ámbito individual - Impulsar a los empleados a participar en actividades y ser proactivos en los compromisos de los firmantes del Pacto.

---

### Conciliación familiar y laboral

Mejorar la conciliación es para nosotros una responsabilidad, no solo porque se trate de un derecho de los empleados, sino porque se trata de su bienestar y de la mejora del ambiente laboral. La conciliación es así una manera de minimizar la existencia de conflictos internos.

---

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

Desde Villafañe y Asociados hemos adoptado voluntariamente un conjunto de medidas, de común acuerdo con la plantilla, que les permiten cumplir de forma óptima con sus responsabilidades laborales y familiares. Para ajustarnos al Real Decreto de 2019 para el control horario de los trabajadores se implementó la firma a la entrada y salida de la jornada laboral. Con la implantación del teletrabajo, hemos procedido a la creación de la firma telemática. A nivel general, los empleados tienen la posibilidad de mantener un horario flexible tanto de entrada como de salida, para permitir atender asuntos personales, tanto de manera puntual como de manera continuada. Existe además la opción

de trabajar desde fuera de la oficina, en las ocasiones en que el empleado no puede acudir a la misma, a través del uso de ordenadores portátiles proporcionados por la empresa.

A lo largo de todo el año, la jornada del viernes finaliza a las 3 de la tarde y, en los meses de verano (julio y agosto), existe jornada intensiva todos los días de la semana. Además, aquellos empleados o becarios que estén alternando el trabajo con estudios, tienen la posibilidad de conciliar ambas obligaciones, con mayor flexibilidad horaria para asistir a las clases y presentaciones. En periodo de exámenes, los becarios están extensos de acudir a las prácticas.

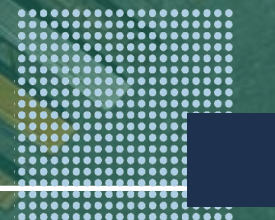
En 2021 coincidiendo con la mejora de las condiciones de emergencia por la pandemia COVID19 se ha implantado un esquema de teletrabajo en el que solo hay obligatoriedad de asistir a la oficina unos días determinados.

#### Objetivos marcados para la temática

Las medidas de conciliación están, de una manera general, correctamente desarrolladas e implantadas. En este sentido, nuestro objetivo es mantenerlas, continuando con la satisfacción de los empleados, y nos planteamos avanzar en su formalización.

# GRUPO DE INTERÉS

## Proveedores



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

En nuestra selección de proveedores, trabajamos con aquellos que nos garantizan los máximos niveles de servicio frente a nuestras necesidades teniendo en cuenta la calidad, el precio y la localización cercana a nuestra sede.

---

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

Como socios del Pacto Mundial, divulgamos nuestra adhesión así como los progresos que realizamos en los diez principios. Pese a no contar con un sistema de comunicación con proveedores formalizado, sí que realizamos una comunicación a través de correo electrónico y comunicación interpersonal. Además, nuestro Código de Conducta es accesible para todos los públicos y está publicado en la web corporativa.

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

En Villafañe & Asociados la calidad forma parte de la cultura y los valores corporativos, lo que permite que en todas las actividades y procesos quede asegurada. De esta forma la selección de nuestros proveedores se basa en seleccionar aquellos que nos garantizan los máximos niveles de servicio, teniendo en cuenta la calidad, el precio y la localización cercana a nuestra sede. Al tratarse la mayoría de nuestros proveedores de empresas pequeñas y locales, mantenemos una relación directa que nos permite conocer de cerca su funcionamiento y verificar su cumplimiento de los 10 Principios.

#### **Evaluación de proveedores - Herramienta de Seguimiento**

Los criterios que empleamos para garantizar la igualdad de oportunidades a todos los proveedores son la calidad, la cercanía en la localización y el precio. Cada vez que buscamos un nuevo proveedor solicitamos dos presupuestos a diferentes proveedores y ante la igualdad de ofertas optamos por escoger aquel que tiene un mejor comportamiento social, medioambiental, respetuoso con sus grupos de interés y sostenible. La cercana localización con los proveedores con los que trabajamos de manera habitual nos permite reducir el impacto negativo que ocasiona el transporte en los desplazamientos, así como los costes económicos. Los grandes proveedores son los que suministran el agua, la luz, la telefonía, y por las exigencias de su actividad disponen de certificaciones ISO 9001. Uno de nuestros proveedores, el Instituto de Análisis e Investigación cuenta con certificados para el servicio de Investigación de Mercados y Opinión como el A50/000005, además de estar adherido al Código ICC/ ESOMAR (establece las normas éticas que debe cumplir un investigador de mercados). Nuestro proveedor de material de oficina está adherido al Pacto Mundial y forma parte del Club de los Derechos Humanos.

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

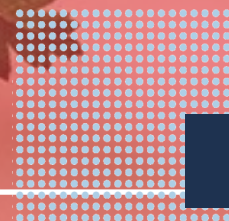
Como iniciativas futuras, ya que trabajamos con proveedores que cumplen con los estándares del Pacto Mundial, el objetivo es ampliar a que el total de proveedores cumplan esas condiciones así como seguir solicitando a nuestros proveedores sus certificaciones de calidad, para acercarnos más al cumplimiento de los objetivos del Pacto Mundial.



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



### Control y reducción del consumo

Nuestra actividad no tiene un alto impacto en el medio ambiente, sin embargo, somos conscientes de la importancia de gestionar el negocio con un enfoque preventivo que ayude a fomentar una mayor responsabilidad ambiental. Por ello, identificamos una serie de riesgos medioambientales ligados al consumo de recursos y la gestión de residuos, que diariamente tratamos de minimizar.

---

#### Reciclaje - Acción / Proyecto

Como vía para minimizar nuestro impacto en el entorno, fomentamos aquellos gestos diarios que nos permitan disminuir nuestro consumo, a través de la reducción, la reutilización y el reciclaje. Tratamos de reducir las impresiones siempre que es posible y de fomentar las presentaciones en versión digital para el ahorro de papel. Disponemos de papeleras comunes separadas para desechos orgánicos, en plástico y en papel, que se destinan a reciclaje. Disponemos de contenedores especiales para el reciclaje de tóner ecológico que posteriormente la empresa autorizada, Biotoner, se encarga del reciclado. Disponemos de platos, cubiertos, tazas y vasos de vidrio para evitar el consumo y desecho diario de plásticos. Contamos con botellas de cristal individuales para así eliminar la compra de botellas de plástico.

#### Sensibilización - Acción / Proyecto

En Villafañe & Asociados tratamos de inculcar una cultura del respeto al medio ambiente, así como fomentar una actuación responsable en el consumo de recursos naturales y el uso de materiales para contribuir al desarrollo sostenible. Los canales de comunicación más habituales son los correos electrónicos, la comunicación interpersonal y los carteles informativos que fomentan el ahorro energético, ubicados en las zonas comunes de la oficina. Hacemos hincapié en hacer un uso responsable de los recursos energéticos y concretamente, en apagar las luces siempre que no se estén utilizando, reducir el número de impresiones diarias y utilizar responsablemente el aire

acondicionado en verano. Además, se recuerda la importancia de dejar apagados todos los aparatos electrónicos cuando se finaliza la jornada laboral.

#### Medición del consumo - Herramienta de Seguimiento

.Debido a que nuestra actividad no tiene un alto impacto en el medio ambiente no disponemos de un mecanismo de evaluación concretos en este ámbito. El control de nuestros consumos lo llevamos a cabo en base a las facturas y pedidos. En 2020, el consumo de recursos fue:

- Agua envasada: 0 L. Disponemos de botellas de cristal en la oficina por lo que no empleamos agua envasada.
- Papel: 5 KG (0 folios/empleados/día)
- Energía: 10KWH Y 80KVARH

#### Objetivos marcados para la temática

En 2021 realizamos un cambio de oficina y se colocaron diversos carteles por las instalaciones para recordar y fomentar a los usuarios sobre el consumo responsable de los recursos disponibles (de luz y de agua).

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

Queremos que la tecnología, así como los recursos con los que trabajamos sean respetuosos con el medio ambiente.

---

**Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

Contamos con impresoras de bajo consumo de energía y cuyos cartuchos de tinta no dejan rastro. Utilizamos dispositivos USB en las presentaciones a clientes para minimizar las impresiones y el uso del papel. Empleamos un sistema de purificación del agua del grifo para reducir el consumo de envases y el espacio de almacenamiento. Utilizamos bombillas de bajo consumo en nuestra oficina. Los ordenadores hibernan tras 15 minutos de inactividad. Utilizamos las videoconferencias para el ahorro de transporte y como apuesta por la movilidad sostenible. Dada nuestra ubicación, fomentamos acudir al trabajo a pie, lo que no solo permite reducir las emisiones de CO2 en nuestros desplazamientos, sino también mejorar la salud de los empleados.

# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS





## Empleados

### 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

### 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

### 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

### 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

### 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

### 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

## Proveedores

### 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

### 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

### 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

---

## Medioambiente

---

### Control y reducción del consumo



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

---

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 07 | Energía Asequible y no contaminante, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recursos

**Indicador GRI:** 302-4







# INFORME DE PROGRESO

—  
2021

