

Política de relación con los grupos de interés

Marzo 2023

Política
Prodigioso Volcán



Esta política evidencia nuestros procesos formales y periódicos para recabar información de los grupos de interés.

01

Objetivo

Prodigioso Volcán, con sus grupos de interés, entendidos como las personas, cibernautas, instituciones y organizaciones que se ven afectadas de manera directa o indirecta por la actividad de la compañía.

La finalidad de esta política es:

- Facilitar la relación que mantenemos con nuestros grupos de interés.
- Evidenciar nuestros procesos formales y periódicos para recabar información de los grupos de interés.
- Asegurar que los resultados de la participación de los grupos de interés en el desempeño social y ambiental se conocen e incorporan a los procesos de innovación, en los diferentes espacios de toma de decisiones, incluyendo los de la Dirección Ejecutiva.
- Informar de los mecanismos y los resultados de la participación de los grupos de interés que despliega Prodigioso Volcán.

**Esta política facilita la
relación que mantenemos
con nuestros grupos
de interés.**

02

Ámbito de aplicación

Esta política debe ser aplicada por todos los integrantes de Prodigioso Volcán que, en el ejercicio de su actividad profesional, mantengan relación con nuestros grupos de interés. Entre los principales grupos de interés de la compañía destacan:

a. Grupos de interés directos

- **Personas empleadas** (Junta de Accionistas, Dirección, Consejo Asesor y plantilla) - Interno
- **Personas y empresas colaboradoras** - Externo
- **Personas y empresas proveedoras** - Externo
- **Clientes** (empresas, fundaciones, administraciones públicas, etc.) - Externo
- **Instituciones académicas** (universidades, centros de formación, estudiantes, etc.) - Externo
- **Ecosistemas de pensamiento e innovación** (asociaciones profesionales y sectoriales, foros de innovación, etc.) - Externo

b. Grupos de interés indirectos

- **Medios de comunicación** (Periodistas)
- **Sociedad en general** (ciudadanía, consumidores, pacientes, etc.)



Esta política debe ser aplicada por todos los integrantes de Prodigioso Volcán que, en el ejercicio de su actividad profesional, mantengan relación con nuestros grupos de interés.

03

Principios generales de actuación

En el desarrollo de nuestros principios y valores, establecemos los siguientes principios generales:

- **Principio de inclusión:** a través del cual Prodigioso Volcán ofrece a sus grupos de interés la participación en el desarrollo y la consecución de sus compromisos con la sostenibilidad, ya que entiende que estos son un actor clave en el avance hacia un modelo más sostenible.
- **Principio de relevancia:** Prodigioso Volcán considera como aspectos clave en su estrategia los asuntos que son materiales, trascendentes y significativos para sus grupos de interés.
- **Principio de respuesta:** a través del cual, Prodigioso Volcán ofrece soluciones, acciones, desempeño y comunicación alineada con los asuntos materiales manifestados por sus grupos de interés.

El diálogo y la relación de Prodigioso Volcán con sus grupos de interés se basa en la transparencia, la ética y el ofrecimiento de soluciones e información sobre las materias más relevantes para sus grupos de interés.

- **Transparencia** para la creación de entornos de confianza a través de la comunicación abierta y trasvase de información, relacionada con Prodigioso Volcán, que sea de relevancia para sus grupos de interés.
- **Escucha activa** para integrar las expectativas que los grupos de interés han depositado en la compañía, así como los asuntos de materialidad en ámbitos financieros y no financieros.
- **Equidad e igualdad de trato** que permite a Prodigioso Volcán tomar en consideración las necesidades, expectativas e intereses legítimos de sus grupos de interés.
- **Rendición de cuentas y su divulgación** de forma ágil, eficaz y adecuada a cada grupo de interés sobre las actividades de Prodigioso Volcán y otros asuntos clave relacionados con el desempeño de su modelo de negocio con impacto.
- **Adecuación a las necesidades** atendiendo a la realidad de cada grupo de interés, sus prioridades, expectativas y vínculo con Prodigioso Volcán.
- **Adecuación de canales, herramientas y espacios abiertos al diálogo** cercano, proactivo, transparente y bidireccional, con la dedicación de recursos necesaria para asegurar el equilibrio entre las necesidades de la compañía y las expectativas e inquietudes de nuestros grupos de interés.

04

Canales de comunicación

A continuación, se describen los canales de comunicación con los grupos de interés activos y más representativos.

GRUPO

Persona empleadas

CANALES

- Canal Abierto (Código de Conducta)
- Newsletter semanal de Prodigioso Volcán
- Correo electrónico (Gmail)
- Reuniones
- Teléfono
- Manual del Empleado (Wikilava)
- Chats de comunicación interna (Google)
- Encuestas (Mailchimp y Google)
- Formulario de denuncia ante casos de acoso sexual y/o por razón de sexo

Clientes

- Canal Abierto (Código de Conducta)
- Encuestas (Mailchimp y Google)
- Teléfono
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Encuesta de Satisfacción de Clientes

Personas y empresas colaboradoras

- Canal de denuncias del Código de Conducta de personas y empresas colaboradoras/autónomas
- Correo electrónico
- Teléfono
- Encuesta de desempeño

GRUPO

Medios de comunicación

CANALES

- Reuniones periódicas
- Correo electrónico
- Teléfono
- Notas de prensa
- Web
- Redes sociales

Ecosistemas de innovación y generación de conocimiento

- Jornadas de reflexión
- Eventos y talleres

Para todos los grupos de interés

- Informe no financiero
- Correo electrónico
- Teléfono
- Informes de Inteligencia
- Web
- Redes sociales

Además, hay que tener en cuenta que entre los canales recogidos en la tabla superior, algunos son considerados mecanismos de diálogo periódicos (p.e.):

- Encuesta de Compromiso para las personas empleadas.
- Mecanismo para la presentación de quejas y comentarios de las personas empleadas.
- Sistema para la medición de la satisfacción de los clientes como parte de nuestros procesos de auditorías creativas, cada vez que se cierra un proyecto.
- Encuesta de Satisfacción de clientes internos y externos sobre cómo desarrollar, perfeccionar y ofrecer nuestros productos o servicios.

05

Modelo de control y seguimiento

Los resultados de estos canales de comunicación (por ejemplo, de las encuestas de satisfacción) se elevan a las personas participantes en la **Mesa de Virtual de Negocio** de Prodigioso Volcán. El objetivo es incorporarlos a los planes de monitoreo y evaluación continua de cada una de las áreas de negocio.

Además, y en función del feedback recibido, esta información se incorpora como objetivos de mejora en los ciclos de **planificación anual**.

La Dirección Ejecutiva de Prodigioso Volcán es la encargada de velar por que las necesidades y aspectos de mejora de los grupos de interés sean incorporados año tras año.

Aquellas cuestiones derivadas del desempeño del **Código de Conducta y el Plan de Igualdad**, relacionadas con las personas trabajadoras o colaboradoras de la compañía, se analizarán y vehicularán desde las instancias correspondientes, respetando así la privacidad de las personas involucradas.

06

Aprobación, actualizaciones y documentación relacionada

Política aprobada por la Dirección Ejecutiva de Prodigioso Volcán

- Fecha de aprobación: 1 de marzo de 2023
- Fecha de su última actualización: 1 de marzo de 2023
- Historial de versiones: Versión 0: 09.03.2023 | Versión 1: 01.03.2023

Documentación relacionada

[↗ Código de conducta](#)