



Informe

Ha **RESPONSABILIDAD** cual  
**SOCIAL**  
**CORPORATIVA**

•  
2024

 **Serendipia**

 **Serendipia**

**Hallazgo valioso que se  
produce de manera casual**

Aunque llevamos tiempo trabajando en nuestra RSCS (Responsabilidad Social Corporativa Sostenible), hoy estamos encantados de presentar los resultados en el primer Libro de Sostenibilidad de Serendipia.

*Al desarrollo económico le debe acompañar, la mejora del bienestar social y la protección del medio ambiente.*

Damos las gracias a todos los profesionales, clientes, proveedores y amigos que nos han acompañado en estos años, permitiéndonos llegar hasta el día de hoy.





# Índice

<u>Presentación</u>	4
<u>Visión, Misión y Valores</u>	6
<u>Nuestra organización</u>	7
<u>Evolución</u>	8
<u>RSC - Grupos de interés</u>	9
• <u>Clientes</u>	10
• <u>Proveedores</u>	11
• <u>Profesionales</u>	12
• <u>Administración</u>	14
• <u>Universidades y Esc. De Negocios</u>	15
• <u>Medio Ambiente</u>	16
• <u>Sociedad Civil</u>	18
<u>Código Ético</u>	19

**Capacidad de proporcionar un servicio integral mediante colaboraciones con socios estratégicos independientes, abarcando áreas que van desde la creatividad, branding y comunicación hasta el ámbito digital y la investigación.**

*“La capacidad de colaboración nos ha permitido crecer con nuestros clientes en diferentes áreas de comunicación adaptándonos a sus necesidades.”*

**Ana de Martin**

**La tecnología, el contenido y la personalización ha cambiado la relación del consumidor y las marcas, siendo un consumidor más “poderoso y exigente”**

*“Las marcas tienen que hablar directamente al consumidor y ofrecerle contenido y experiencias personalizadas.”*

**Córdoba Ruiz**



# Nuestro **ROL** en el mercado

*Somos un equipo experto,  
seguro, preparado y estable.*



## **INDEPENDENCIA**

Independencia en nuestras decisiones, sin dar explicaciones a nadie, para hacer lo que realmente necesita el cliente.

## **NEUTRALIDAD Y TRANSPARENCIA**

Relación de socios con nuestros clientes. siempre buscando el mejor canal de comunicación para obtener el mejor ROI

## **AGILIDAD Y FLEXIBILIDAD**

Sin burocracia, sin jerarquía y con involucración directa de la Dirección en el día a día para la toma rápida de decisiones, respuestas y soluciones.

## **COMPROMISO E INVOLUCRACIÓN**

El éxito de nuestros clientes es nuestro éxito. Nuestro resultado y supervivencia es directamente proporcional al de nuestros clientes.

## **SERVICIO A MEDIDA Y PERSONALIZADO**

Nos adaptamos y moldeamos a las necesidades de cada cliente y de cada mercado, gracias a nuestra independencia, poder de decisión y actuación, somos nuestros propios dueños.

## **Visión**

Contar con talento caracterizado por su profesionalidad, versatilidad y creatividad, capaz de innovar en las soluciones para alcanzar con éxito nuestra misión empresarial.

## **Misión**

Ser la extensión del departamento de marketing siendo su propio departamento de medios integrado en el equipo, que busque siempre la optimización de los recursos en medios para maximizar los resultados de las marcas.

## **Valores**

Construir relaciones a largo plazo tanto con los profesionales de Serendipia como con nuestros clientes. En un ambiente laboral sin discriminación, atendiendo a las necesidades de los profesionales en su formación y una adecuada conciliación del tiempo profesional y personal.

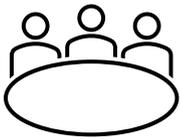


# Nuestra Organización

## Equipo senior y estable.

Para tener éxito no sólo se necesita tener un servicio innovador capaz de generar valor en las marcas, se necesita también tener una organización de talento que sea capaz de poner en práctica ese servicio de forma eficiente.

## Consejo de Administración



Ana de Martin  
*Socia Fundadora*



Córdoba Ruiz  
*Socia*



# Evolución Serendipia

Nuestras  
cifras



Clientes

2021	2022	2023
15	17	22

Profesionales

2021	2022	2023
10	12	14

% Inversión en Medios

4%	10%	15%	20%	51%
Impresos	Exterior	Digital	Radio	Televisión





[Índice](#)

# RSCS

## Grupos de interés

### Nuestra RSC Y Sostenibilidad

El desarrollo y aplicación de nuestra visión, misión y valores en nuestra filosofía de RSC, nos lleva a vigilar y adaptar constantemente los procedimientos para conseguir la mayor cualificación en Solidez, Ética y Sostenibilidad.

Con el fin de visualizar los objetivos a conseguir, hemos identificado unos grupos de interés, que nos indican los objetivos, procedimientos y valoraciones que debemos realizar para aplicar nuestra filosofía.

Los grupos de interés son: Clientes, Proveedores, Profesionales, Administración, Medio Ambiente, Universidades y Escuelas de Negocio y Sociedad Civil.

Grupos de interés

# Cientes

***Promover la excelencia en las relaciones con nuestros clientes en todos los niveles.***

Permanencia  
media clientes

9

AÑOS

## **Ética:**

Serendipia se ocupa de que el servicio prestado a los clientes sea honesto y eficaz. Manteniendo la independencia y neutralidad.

## **Calidad:**

Conseguir una relación duradera con nuestros clientes es nuestro primer objetivo. Por lo tanto, la calidad en nuestros servicios es nuestro desafío.

El nivel de satisfacción se controla a través de entrevistas personales en las que se plantean el grado de satisfacción de los mismos, así como los puntos de mejora.

## **Formación:**

El conocimiento y estar al día de todas las novedades del mercado es la base de nuestra relación con los clientes.

Por ello, Serendipia organiza sesiones de formación para los departamentos de los clientes, dándoles la oportunidad de conocer avances en tecnología, investigación o estrategia.

Grupos de interés

# Proveedores

***Mejorar la relación e incrementar la eficacia.***

Dedicación a la formación

# 104

HORAS

## **Ética:**

La ética, solidez, respeto y compromiso en el cumplimiento de los acuerdos comerciales, en un marco de confianza y rigor, es la labor que nuestros profesionales tratan de mejorar cada día en su relación con los proveedores y colaboradores.

## **Calidad:**

Cercanía, colaboración y reconocimiento de su labor profesional por parte de nuestros profesionales, nos ayuda a conseguir rápidamente las novedades del mercado, aumentando la calidad de nuestras ofertas.

## **Formación:**

Nuestros profesionales acuden a las sesiones de formación que se desarrollan en el mercado con el fin de conocer las distintas ofertas en comercialización, investigación y tecnología.

Grupos de interés

## **Profesionales**

***Promovemos un desarrollo sostenible del talento y el bienestar colectivo, cultivando un entorno propicio para el crecimiento personal y profesional.***

### **Salud y buen ambiente laboral:**

El capital humano es el mayor activo de Serendipia, por ello disponemos de procedimientos para mejorar el entorno laboral en el que se desenvuelven nuestros profesionales, tanto en cuestiones relacionadas con la salud, seguridad e higiene en el puesto de trabajo, como en materia de protección de derechos, transparencia y comunicación entre los empleados y la compañía.

Serendipia dispone de un Servicio de Medicina en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales, que asume las cuatro especialidades recogidas en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales- Medicina, Seguridad y Ergonomía – y toda la normativa reguladora de la misma.

### **Desarrollo profesional:**

Los profesionales, a la hora de incorporarse a la compañía, tengan o no experiencia laboral, comparten jornadas de trabajo con sus compañeros, así como una primera aproximación a las herramientas técnicas de su profesión.

Además, se le entrega la Política General Corporativa: normas y procedimiento de control interno.

## Formación:

El propósito último de las compañías es que sus profesionales sean considerados por sus clientes y por el mercado, como profesionales de referencia.

Para ello, hemos desarrollado un sistema de formación cuya meta es buscar soluciones que respondan a las necesidades de los profesionales, a través de cursos adaptados a su perfil, tanto presenciales como telemáticos.

Formación media por profesional

**20**

HORAS/ AÑO

## Diversidad:

La eliminación de la discriminación en nuestra política de contratación o promoción y la integridad en las relaciones, son valores fundamentales para Serendipia

**Inclusión y Equidad de Género:** Fomentar un equilibrio de género en todos los niveles de la organización, promoviendo igualdad salarial y oportunidades de liderazgo.

## Diversidad Generacional:

Fomentamos un entorno de trabajo que valore las contribuciones de todas las generaciones, desde los jóvenes talentos hasta los profesionales más experimentados.

La integración de profesionales de la generación silver aporta significativos beneficios a las empresas, no sólo en términos de experiencia, si no también en fidelidad, estrategia y coherencia.

Profesionales Seniors

**50%**

## Conciliación familiar y laboral:

La compañía dispone de programas de flexibilidad laboral permitiéndoles sacar el máximo partido a su capacidad profesional y estabilidad personal.

Grupos de interés

# Administración

## **Contratos transparentes con la Administración Pública.**

La Administración Pública es un posible cliente de Serendipia y por ello queda, en su caso, bajo los mismos criterios de selección, independencia que el resto de los clientes.

Serendipia cuenta con la calificación máxima en la certificación emitida por el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadoras del Estado, que les acredita frente a todos los órganos de contratación del Sector Público.



Además, Serendipia es miembro activo de la **Federación de Empresas de la Comunicación (La Fede)**, contribuyendo a la promoción de una mayor transparencia en los concursos públicos y en poner en valor a nuestro sector dentro de la industria.



Grupos de interés

# Universidades y Escuelas de Negocio

## Colaboración en docencia e investigación

Formación a becarios

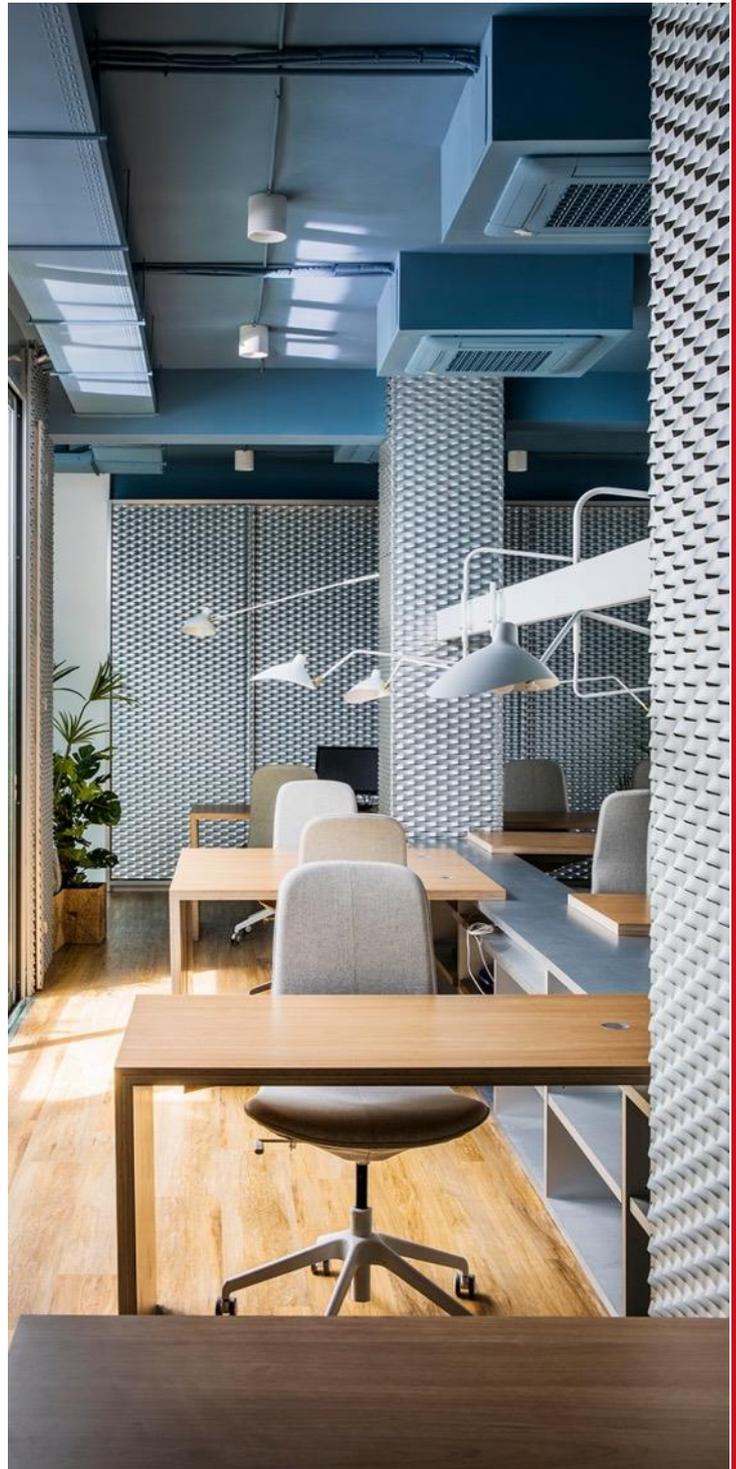
# 250

HORAS

### Docencia:

Con este fin hemos desarrollado acuerdos con universidades y escuelas de negocio para participar como docentes y preparar a los nuevos profesionales al mundo laboral.

Acuerdos con ESIC, CEU, Carlos III y Universidad Complutense de Madrid.



Grupos de interés

# Medio Ambiente

***Aunque el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente es limitado, trabajamos para minimizar cualquier impacto ambiental, enfocándonos en prácticas sostenibles y responsables.***



## Buenas prácticas medioambientales:

La huella de carbono en nuestro proceso de producción queda registrada por cuatro áreas: *Transporte, Oficinas, Materiales y Residuos*.

### Transporte:

Fomentamos el uso del transporte público de nuestros profesionales

Los vehículos asignados a los directivos son ecológicos, lo que nos posibilita disminuir nuestra huella de carbono en los desplazamientos.

### Oficinas:

Disponemos de oficinas con iluminación natural, lo que nos permite mantener las luces apagadas durante el 70% de la jornada laboral.

Además, gestionamos eficientemente el consumo de energía mediante sensores de movimiento y una iluminación sectorizada.

Sustituimos productos desechables y ofrecemos a nuestros empleados utensilios de cocina, platos y tazas.



## **Materiales:**

Facilitamos a nuestros profesionales la reutilización de todo el material a su disposición e incentivamos el uso de la red corporativa para disminuir el consumo de papel.

Practica de Impresión Sostenible: Fomentamos la impresión a doble cara, la utilización de papel reciclado y la reducción del uso de papel en general.

## **Residuos:**

Disponemos estaciones de reciclaje en áreas clave para facilitar la clasificación adecuada de materiales reciclable.

Implementamos programas de reciclaje de dispositivos electrónicos para gestionar adecuadamente la eliminación de equipos electrónicos al final de su vida útil.



## Grupos de interés

# Sociedad Civil

### ***Devolver a la sociedad lo que la sociedad nos ha dado.***

*Nuestro compromiso activo para mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades.*

Este año hemos colaborado con la ONG Child héroes: Fundación dedicada a la protección y defensa de los derechos de la Infancia más vulnerable en África Occidental.



#### Dar a conocer la ONG:

- A través de los medios de comunicación: campaña exterior en parkings a nivel nacional
- Eventos de presentación en las oficinas de Serendipia a proveedores y clientes.

# Código Ético

## Código de conducta profesional.

- Se aplica a todas las áreas de la compañía sin ningún tipo de discriminación y de acuerdo a la ley.
- Nuestros profesionales respetan las leyes y observan nuestro código de conducta, actuando con ética en todos los aspectos de nuestra actividad y manteniendo los más altos niveles de **honestidad e integridad**.
- Seleccionamos y promocionamos a nuestros profesionales en base a sus conocimientos y experiencia, **sin discriminación por raza, religión, nacionalidad, color, sexo, edad o discapacidad física**.
- Consideramos que nuestro **lugar de trabajo debe ser seguro y civilizado**, sin tolerancia al acoso sexual o laboral, sin discriminación de cualquier tipo en las relaciones entre los profesionales, sin comportamientos agresivos, ni distribución de material ofensivo.
- Se tratará toda la información de la compañía, de los clientes y los proveedores de forma confidencial, **protegiendo los datos de acuerdo con las leyes vigentes**.



# Serendipia Sostenibile

 **Serendipia**

**Hallazgo valioso que se  
produce de manera casual**

Serendipia 2010 SL.  
c/ Conde de Peñalver 38 – 6ºA. 28006 Madrid.  
Tel: 91 353 3944.  
[www.serendipia2010.es](http://www.serendipia2010.es)