



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

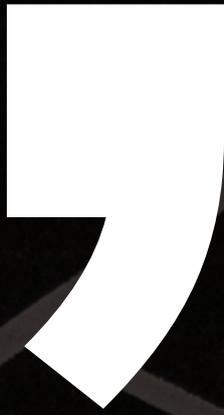
FLAT 101 S.L.U.
2024

0/

Índice

70

69



1_Compromiso de la organización con la RSC	4
2_Principios del plan de la responsabilidad social de Aragón	6
3_Contenidos generales	11
3.1. Presentación de la organización.....	12
3.2. Quiénes somos.....	13
3.3. Dimensiones de la organización.....	14
3.4. Internacionalización y área de operaciones de la compañía.....	14
3.5. Premios y reconocimientos.....	16
3.6. Estructura operativa de la organización.....	17
3.7. Grupos de interés y colaboradores.....	18
3.8. Plan estratégico RSC.....	21
4_Clientes	23
4.1. Compromiso adquirido.....	24
4.2. Satisfacción del cliente.....	24
4.3. Innovación de los productos y servicios.....	25
4.4. Calidad del servicio.....	27
4.5. Transparencia informativa sobre el producto o servicio.....	28
5_Equipo	30
5.1. Compromiso adquirido.....	31
5.2. Satisfacción de las personas empleadas.....	32
5.3. Igualdad de oportunidades y no discriminación.....	34
5.4. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.....	37
5.5. Formación y fomento de la empleabilidad.....	39
5.6. Seguridad y salud.....	41
6_Proveedores	44
6.1. Compromiso adquirido.....	45
6.2. Compras responsables.....	45
6.3. Clasificación y evaluación de los proveedores.....	46
7_Social	47
7.1. Compromiso adquirido.....	48
7.2. Impacto social.....	51
7.3. Alineación de proyectos sociales con la estrategia.....	52
7.4. Transparencia con el entorno.....	53
7.5. Canales de comunicación.....	54
8_Medioambiental	55
8.1. Compromiso adquirido.....	56
8.2. Impacto ambiental.....	56
8.3. Estrategia frente al cambio climático.....	56
8.4. Gestión ambiental.....	56
8.5. Comunicación ambiental.....	57
9_Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible	58

1/

Compromiso de la organización con la RSC



D./D^a. Ricardo Tayar López, con DNI 25177804A, en calidad de representante de la empresa Flat 101 S.L.U. con C.I.F. B99393613 y domicilio en C/ Avda. M^a Zambrano, 31 Edificio WTCZ, Torre Oeste, 12D de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

En Zaragoza, 30 de septiembre de 2025.

2/

Principios del plan de la responsabilidad social de Aragón

TRANSPARENCIA

Flat 101 se compromete a ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la empresa. En este contexto, realizamos actuaciones para:



- » Fomentar una comunicación constante, abierta y honesta con empleados/as, clientes, proveedores y otros grupos de interés, ofreciendo canales de comunicación efectivos que permitan la consulta, sugerencia y denuncia de manera confidencial.
- » Cumplir rigurosamente con la normativa vigente y los estándares internacionales de buen gobierno, asegurando que todas las operaciones y decisiones de la empresa se alineen con las leyes y regulaciones aplicables.
- » Aplicar nuestro Código Ético como guía de referencia para la toma de decisiones éticas y responsables, asegurando la integridad en cada nivel de la organización.
- » Promover una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.
- » Implicar a los grupos de interés en la gobernanza corporativa, promoviendo su participación en la toma de decisiones clave y manteniendo un diálogo constante que refuerce la confianza y la transparencia.
- » Garantizar la claridad y accesibilidad de la información a todos los grupos de interés.

SOSTENIBILIDAD

Nuestra organización se compromete a incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en la comunidad en la que opera. Contribuimos de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que estamos presentes. Para ello, realizamos las siguientes actuaciones:



- » Impulsar proyectos de innovación sostenible que contribuyan al desarrollo de soluciones tecnológicas y digitales orientadas a mejorar la sostenibilidad ambiental, social y económica.

- » Asegurar la implementación de prácticas de Buen Gobierno, garantizando la ética y la integridad en la toma de decisiones y promoviendo la responsabilidad corporativa en todas las áreas de la empresa.
- » Promover el uso responsable de los recursos y el fomento del reciclaje en nuestras oficinas.
- » Establecer y mantener un diálogo continuo con los grupos de interés para garantizar la transparencia y la colaboración en la consecución de nuestros objetivos de sostenibilidad.
- » Apoyar iniciativas comunitarias y sociales que contribuyan al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos, incluyendo colaboración con ONGs.
- » Activar prácticas que favorezcan la inclusión, la equidad de género y la promoción de la diversidad, especialmente en el seno de la compañía.
- » Alinear nuestra estrategia a los compromisos de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

RESPECTO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

En Flat 101 se promueven en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, propiciando así un buen ambiente profesional. Realizamos actuaciones para:



- » Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- » Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- » Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual y/o por razón de sexo).
- » Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- » Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- » Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.

- » Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas.
- » Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito y capacidad.

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Apostamos por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a nuestros clientes en base a una relación de confianza y credibilidad. Las actuaciones con nuestros clientes se basan en:



- » Ofrecer a los clientes servicios que se adecuen a sus características y necesidades.
- » Claridad en la comercialización de los servicios de forma que el cliente entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- » Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- » Apostar por la innovación, la investigación y el desarrollo tecnológico en nuestros procesos y soluciones como vías de mejora del rendimiento de los negocios digitales de nuestros clientes.
- » Garantizar los servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- » No ofrecer beneficios o ventajas a unos clientes en perjuicio de otros.



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Para todas las personas de la empresa y, en concreto, para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exige una relación con los proveedores ética y responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido, se promueven actuaciones destinadas a:



- » Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- » Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega, calidad y compromiso con la responsabilidad social corporativa (RSC), no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

RESPECTO AL MEDIOAMBIENTE

Se fomenta el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. En este sentido, se promueven acciones para:



- » Sensibilizar sobre el uso racional de los recursos, la importancia del reciclaje y la reducción de la generación de residuos y emisiones.
- » Implantar formatos de trabajo en remoto.

3/

Contenidos generales



3.1. Presentación de la organización

FLAT 101 S.L.U.

Av. María Zambrano, 31, Torre Oeste, Planta 12
50018 Zaragoza (Zaragoza)

Email: info@flat101.es

Teléfono: 976 419 856

Web: www.flat101.es

Periodo: ejercicio 2024

Actividad principal: Agencia Digital

Tamaño de la organización: 238 empleados/as (a fecha 31 de diciembre de 2024)

NOMBRE DE LAS PERSONAS GERENTES DE LA ORGANIZACIÓN:

- > Ricardo Tayar López
- > Sandra Navarro Lecina
- > Miguel Monreal Ordiñana
- > Diego Polo Gracia

DATOS DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN:

- > Lara Lamiel (rrhh@flat101.es)

DESGLOSE DE GRUPOS DE INTERÉS:

- > Equipo: equipo técnico, equipo management, dirección y founders.
- > Clientes y potenciales clientes
- > Proveedores
- > Sociedad
- > Asociaciones o entidades de colaboración social
- > Administración pública



3.2. Quiénes somos

Fundada en 2013, Flat 101 es una empresa dedicada al diseño de soluciones creativas, innovadoras y tecnológicas para mejorar la eficiencia de cualquier producto digital (web, app, wearable, IoT, etc.) y lograr que alcance su máximo punto de rendimiento comercial de forma satisfactoria, eficiente y sencilla.

Para lograrlo, trabajamos con un enfoque de método científico data-informed propio y contrastado a lo largo de 11 años de trabajo y más de 750 proyectos en el que aplicamos un enfoque más estratégico al proceso de optimización. A través de una aproximación emergente, alineamos el interés del cliente con las necesidades del negocio al 100% en un formato de testing y experimentación continua que permita los mejores resultados en cada escenario.

Investigación, datos y ciencias del comportamiento son nuestros motores de mejora e innovación, pero además nos apoyamos en más de 15 años de experiencia en múltiples sectores y nuestro avalado conocimiento en proyectos es-

pecializados en diferentes disciplinas: UX/UI, Behavioral Economics & Design, business tech, analítica digital, captación y gestión de tráfico.

Nuestra filosofía de trabajo se centra en la calidad técnica y en un delivery ágil y operativo, la comprensión de los modelos de negocio de nuestros clientes y en dar un acompañamiento cercano, continuo y enfocado en proponer mejoras que realmente supongan un impacto en negocio.

Abanderamos nuestra forma de hacer las cosas como activo de nuestro trabajo: la atención al detalle, nuestro compromiso ético y nuestro enfoque centrado en el bienestar de las personas nos define, nos hace diferentes y forma parte de nuestra identidad.

De las 5 personas que comenzamos en 2013, hemos pasado a ser un equipo de 238 personas (a diciembre de 2024), creciendo de manera sostenida desde el año de nuestra fundación hasta el día de hoy.



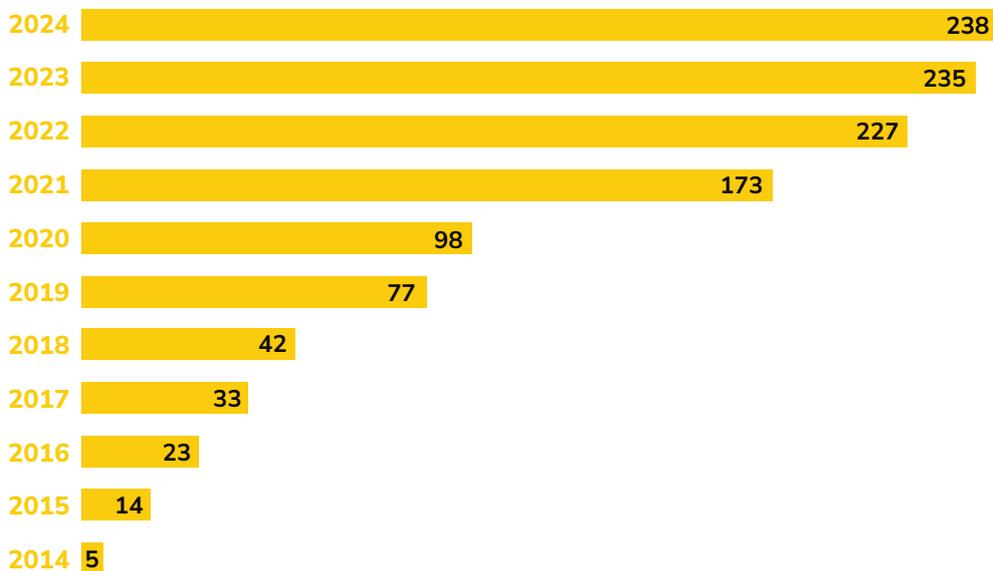
3.3. Dimensiones de la organización

La evolución y crecimiento de Flat 101 desde su nacimiento ha sido realmente positiva y el ritmo de contrataciones sigue creciendo de forma exponencial.

EVOLUCIÓN PLANTILLA

Número de personas que componen la plantilla a 31 de diciembre de 2024

Años / Personas en plantilla



Nuestra voluntad es el empleo de calidad y sostenible, por lo que nuestra política de contratación promueve los contratos indefinidos y de jornada completa. Además, creemos en la potencia de nuestras diferencias combinadas, así que tratamos de conformar un equipo diverso, inclusivo e igualitario.

3.4. Internacionalización y área de operaciones de la compañía

NUESTROS SERVICIOS

Flat 101 es una agencia digital con vocación internacional especializada en el diseño, desarrollo y optimización de transacción online y e-commerce, centrada en la innovación, la aplicación de métodos de las ciencias del comportamiento y

el análisis digital para lograr mejorar la eficiencia de los productos digitales de sus clientes.

Para lograr ese objetivo, Flat 101 ha desarrollado una metodología propia de trabajo a lo largo de los años, core de nuestra empresa, que se despliega en varias áreas de trabajo:



1. **Espiritualización** de negocios digitales.
2. **Identificación** de perfiles de usuario, drivers de compra.
3. **Definición** de journey mapping, behavioral mapping y customer experience.
4. **Diseño** visual y de experiencia de usuario.
5. **Desarrollo** e implementación tecnológica.
6. **Captación** y gestión de tráfico.
7. **Investigación**, análisis digital y representación de datos.
8. **Analítica** en big data, scoring, modelos predictivos.

01

Estrategia

Plan de marketing, transformación digital, identidad corporativa, formación in-house.



02

Analítica web

CRO, web analytics, data visualization.



03

Diseño

Research, Service Design, interacción, visual/branding, neuromarketing y Behavioral Economics.



04

Desarrollo

E-commerce/web/app, soluciones tecnológicas.



05

Captación y gestión del tráfico

Inbound marketing, SEO, PPC.



NUESTROS CLIENTES

Desde hace tiempo trabajamos con clientes fuera de España y nuestra misión es estabilizar la estructura sistemática de los procesos, profesionalizar más la empresa y crecer hacia el extranjero, con foco en América Latina.

De hecho, a finales de 2024 se está formalizando la apertura de una sede en Ciudad de México, que oficialmente empezará a operar en el primer trimestre de 2025.

Actualmente, la empresa tiene en marcha diferentes proyectos de alcance internacional con importantes empresas y startups con una fuerte apuesta por el canal digital.



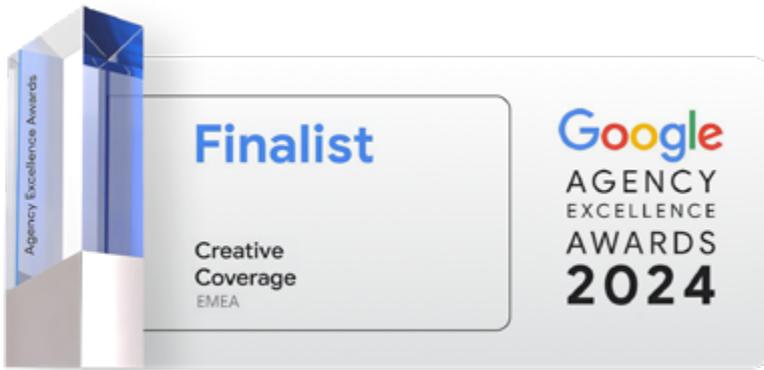
3.5. Premios y reconocimientos

Flat 101 ha sido elegida en tres ocasiones por el jurado profesional de los eAwards como Mejor Agencia de Creación y Diseño de Tiendas Online (2015, 2016 y 2018).

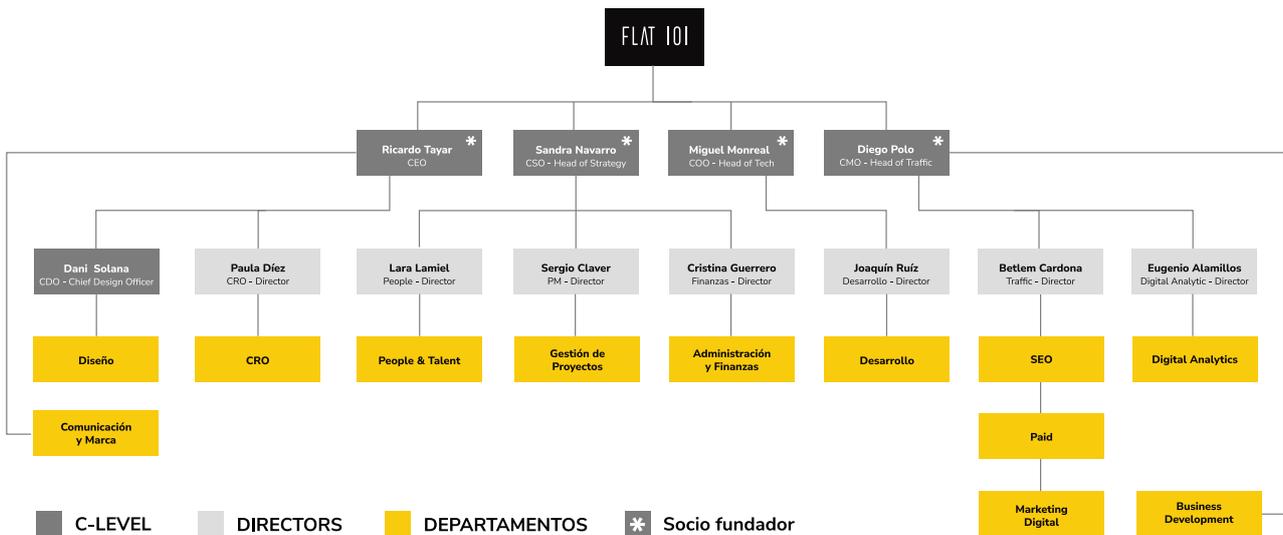
Además, desde 2020, cada año renovamos el sello de Responsabilidad Social de Aragón (RSA), una muestra de nuestro compromiso con la responsabilidad social y las buenas prácticas empresariales.

En octubre de 2023 recibimos el reconocimiento '3 años 0 accidentes', otorgado por Mutua Universal, colaboradora con la Seguridad Social, que nos distinguió por lograr mantener una siniestralidad cero en los últimos tres años. La prevención de riesgos laborales, junto con la ayuda psicosocial y la igualdad de género, son elementos clave en Flat 101 para la protección de los trabajadores.

Adicionalmente, en septiembre de 2024 fuimos seleccionados como finalistas en los EMEA Agency Excellence Awards de Google, dentro de la categoría Creative Coverage. Este reconocimiento nos posiciona como una de las siete empresas más destacadas de Europa, Oriente Medio y África por nuestra capacidad para romper esquemas, ir más allá de lo establecido y generar resultados excepcionales para nuestros clientes. Además, fuimos la única agencia española finalista en esta categoría.



3.6. Estructura operativa de la organización



3.7. Grupos de interés y colaboradores

STAKEHOLDERS

Los grupos de interés de Flat 101 son aquellos colectivos con los que existe una relación con las actividades y decisiones de la empresa, como:



- » Equipo (equipo técnico, equipo management, dirección y founders)
- » Clientes
- » Potenciales clientes
- » Proveedores
- » Sociedad
- » Asociaciones o entidades de colaboración social
- » Organismos y Administración pública

Le damos mucha importancia a las relaciones con todos nuestros grupos de interés. La **comunicación, honestidad, respeto y transparencia** son los valores que guían estas relaciones, lo que nos permite conocer sus necesidades y expectativas, de manera que podamos establecer una relación beneficiosa y un compromiso firme entre todas las partes.

Al respecto, contamos con diferentes prácticas y procedimientos que nos permiten consolidar los flujos de información y comunicación con cada stakeholder. Aunque el detalle de estas prácticas se presenta en los siguientes apartados de esta memoria, de forma general las acciones que integramos en nuestra operativa son:

- » Reuniones periódicas internas y/o con cliente sobre el desarrollo de los proyectos.
- » Atención diligente y operativa a todas las consultas, dudas y solicitudes que plantean los diferentes grupos de interés a través de los distintos canales de comunicación disponibles en la compañía.
- » Organización de eventos internos y externos donde se presentan resultados, nuevas líneas de trabajo, casos prácticos y otros contenidos de interés relevantes para su audiencia.
- » Modelo de gestión participativo con una comunicación entre socios, managers y resto del equipo muy fluida, transparente y cercana.
- » Encuestas de satisfacción a clientes y equipo y encuesta de clima.
- » Evaluaciones de desempeño.

» **Innovation Hub 101**, espacio que reúne y pone a disposición de cualquier persona de forma gratuita toda nuestra experiencia, conocimiento y know-how acumulado en forma de estudios, conferencias y artículos.

COLABORADORES, CERTIFICACIONES Y AVALES DE FLAT 101

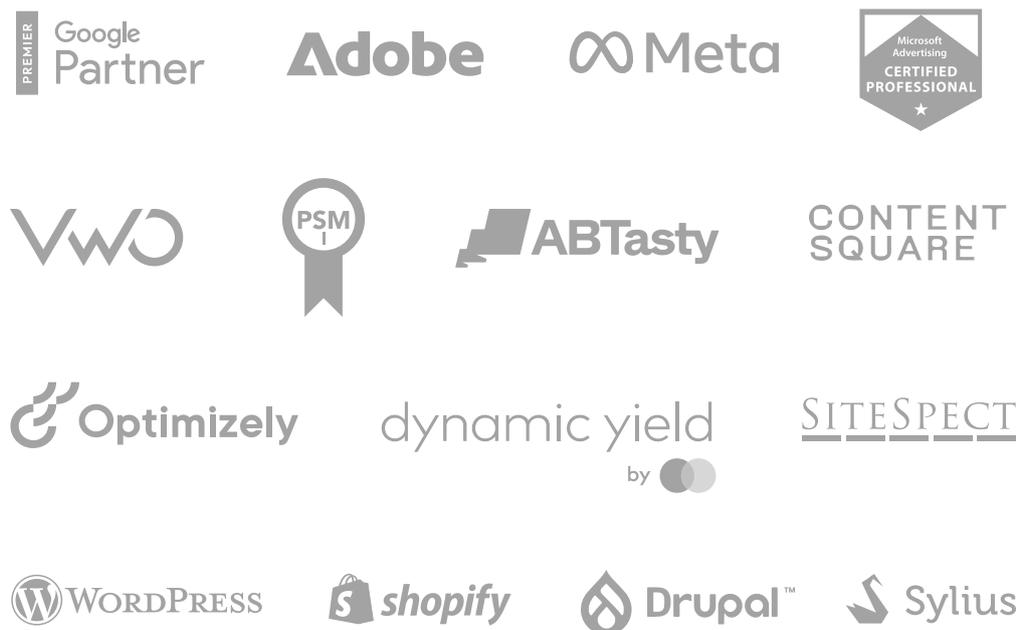
Para Flat 101 es muy importante establecer un marco de colaboración y cooperación con diferentes entidades, organismos, empresas u organizaciones de nuestro entorno, buscando sinergias que nos aporten mejoras e impulsen nuestros resultados.

En este marco, especialmente en nuestro sector es clave establecer alianzas estratégicas con las tecnologías líderes. Ofrecer el ecosistema tecnológico más apropiado para llegar al éxito es fundamental. Por eso, tratamos de potenciar las fortalezas con compañeros de viaje que nos permitan aumentar nuestras capacidades para afrontar retos e impulsar los negocios digitales de nuestros clientes.

Somos Google Partner Premier y Google Marketing Platform Certified, por lo que trabajamos con la Suite de Google en su totalidad, compartiendo la información entre ambas plataformas.

Flat 101 es certificado y partner oficial de soluciones como Magento (CMS e-commerce) o Clicktale, herramienta de referencia en el campo de analítica cualitativa.

Además, estamos certificados y somos partner oficial de soluciones Adobe.





Las personas que trabajan para Flat 101 cuentan con certificados que avalan la calidad de su trabajo. La formación es uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo dentro de la organización. De hecho, los socios, managers y muchos de nuestros empleados colaboran con diversas instituciones como ponentes o docentes.



Asimismo, puntualmente apoyamos eventos del sector para dar apoyo a la comunidad digital. En 2024, fuimos colaboradores de la Service Jam de Zaragoza y la Datolada.

3.8. Plan estratégico RSC

Flat 101 es una empresa dedicada al diseño y mejora de productos y servicios digitales que trabaja para impulsar el éxito de empresas y personas mediante soluciones creativas, innovadoras y tecnológicas que les permitan alcanzar sus metas de forma satisfactoria, eficiente y sencilla.

Nuestro objetivo es liderar con excelencia y valores en nuestras disciplinas, siendo un referente en los mercados en los que operemos por nuestro compromiso ético y nuestro enfoque centrado en las personas.

En este marco, los principios y valores éticos de la organización constituyen la base sobre la que asentamos nuestra actividad, nuestra forma de hacer y nuestra cultura. Esos principios y valores son los siguientes:

Respeto: rechazamos cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral, abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.

Potenciamos el respeto y confianza entre las personas. Apreciamos la diversidad de opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva. Cuidamos el lenguaje que utilizamos y propiciamos la inexistencia de pautas y comentarios difamatorios dentro y fuera de la organización. Promovemos el respeto a la igualdad real de oportunidades entre mujeres y hombres. Ninguna persona de Flat 101 es discriminada en el ámbito profesional por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo u opinión política. Respetamos el medio ambiente y colaboramos con el desarrollo sostenible de la sociedad.

Honestidad e integridad: consideramos esos valores esenciales en cualquier relación. Actuamos de forma ética, honrada y de buena fe, respetando la legalidad en todas nuestras actividades.

Responsabilidad profesional: cumplimos nuestra actividad profesional de forma íntegra, con diligencia, eficiente y proactiva.

Excelencia: nuestra principal premisa es la satisfacción de nuestros clientes mediante la calidad y la excelencia de nuestro trabajo.

Transparencia: nuestras actuaciones y resultados son claros y coherentes con nuestra cultura corporativa, garantizando su conocimiento a todos y cada uno de los grupos de interés que nos acompañan a diario.

Compromiso: en Flat 101 valoramos la ética como pilar de nuestro trabajo, alineando cada proyecto con nuestros valores de honestidad, transparencia, respeto e inclusión. Estos principios son transversales y guían cada aspecto de la empresa, desde la consecución de objetivos hasta el trato a cada compañero/a. Conocemos y aceptamos nuestros deberes y trabajamos con empeño y sentido de pertenencia.

Aunque en los últimos años hemos desarrollado distintas actuaciones de Responsabilidad Social, de momento no disponemos de un Plan de Responsabilidad Social como tal. No obstante, siempre ha sido objetivo de esta compañía incidir en aspectos tan amplios como las injusticias sociales, igualdad y equidad o el desarrollo sostenible.

En este contexto, a lo largo de 2024 nos hemos comprometido con iniciativas que generan un impacto positivo en nuestro entorno:

- El 21 de febrero lanzamos Modas 101, un e-commerce que nace como un proyecto ambicioso de Responsabilidad Social cuyo objetivo es recaudar fondos para la Asociación Española Contra el Cáncer. La fecha de cierre ha sido el 31 de diciembre de 2024.
- En noviembre colaboramos con **Solidaridad sobre Ruedas**, una fundación 100% benéfica creada por voluntarios para contribuir a la restauración de la movilidad de la población afectada por la DANA que asoló Valencia el 29 de octubre de 2024 a través de la donación de vehículos. Remodelamos su identidad visual, web y dimos soporte y asesoramiento en comunicación externa.
- A finales de año también iniciamos una colaboración con Fundación Down Zaragoza para contribuir a que las personas con discapacidad consigan plena autonomía. En este contexto, se realiza un learning para sensibilizar sobre la discapacidad y capacitar al equipo para dar la mejor acogida y acompañamiento a quienes se incorporen.
- En 2024 se trabaja por sensibilizar a los equipos internos de la importancia de garantizar la accesibilidad a los productos digitales por parte de todas las personas y, en este contexto, se realizan acciones internas de carácter formativo para integrarlo en nuestra agenda y actividad.

NUESTROS OBJETIVOS A CORTO PLAZO:

- Elaboración e implantación de un manual de lenguaje inclusivo.
- Implantación de encuestas a modo termómetro para valorar la percepción de empleados en distintas materias
- Realización de proyectos solidarios.

Este es el quinto año que elaboramos y presentamos una memoria de responsabilidad social corporativa, lo que nos va a permitir obtener una visión global de las diversas actuaciones implementadas hasta la fecha y ello nos ayudará a establecer objetivos y estrategias para los años posteriores.

4/

Clientes

”



4.1. Compromiso adquirido

Nuestra esencia y razón de ser es prestar a nuestros clientes un servicio de calidad, personalizado e innovador, pero tenemos claro que la forma de hacer las cosas es tan importante como el propio trabajo que desarrollamos.

Todo el equipo de Flat 101 es consciente de que el éxito en la relación con los clientes radica en la correcta prestación de los servicios ofrecidos y en la honestidad y transparencia con los mismos, también en la fase comercial previa a la aceptación de los proyectos.

Creemos firmemente en nuestra forma de hacer las cosas como activo de nuestro trabajo: la atención al detalle, nuestro compromiso ético y nuestro enfoque centrado en el bienestar de las personas forma parte de nuestra cultura organizacional.

4.2. Satisfacción del cliente

Sabemos que nuestros resultados empresariales son consecuencia del nivel de satisfacción de los clientes y, para conseguirlo, nuestro trabajo se caracteriza por la calidad, la atención, la honestidad, la responsabilidad, el compromiso y la orientación al cliente y resultados.

Para evaluar si realmente estamos desempeñando nuestro trabajo con éxito, hemos establecido una serie de acciones y herramientas para favorecer el feedback constante con nuestros clientes y mantener nuestro estándar de calidad.

Por un lado, mantenemos reuniones periódicas sobre el desarrollo del proyecto en el que estamos trabajando; gestionamos y resolvemos todas las consultas, dudas y solicitudes que nos plantean y tenemos integrada la figura del Project Manager, cuyo papel es fundamental para detectar el grado de satisfacción del cliente, los riesgos del proyecto y actuar de forma proactiva frente a ellos. Adicionalmente, al finalizar cada proyecto realizamos una encuesta para recopilar información sobre cómo se ha desarrollado e identificar posibilidades de mejora para futuros proyectos.

Por otro lado, contamos con las encuestas anuales de satisfacción de clientes. Estos cuestionarios nos ofrecen información muy valiosa de las oportunidades de mejora para establecer planes de acción alineados:

- » Nivel de expertise
- » Recomendación del servicio

- » [Cumplimento de expectativas](#)
- » [Atención y proactividad](#)
- » [Tiempos de respuesta](#)
- » [Atención prestada](#)
- » [Fidelización](#)
- » [Innovación en las recomendaciones](#)

Asimismo, periódicamente organizamos workshops y eventos orientados a clientes y potenciales clientes para propiciar espacios de conversación más distendidos que ayuden a estrechar lazos y generar relaciones de mayor confianza.

BUENAS PRÁCTICAS

- Encuestas de satisfacción para clientes.
- Figura Project Manager y responsable de proyecto.
- Reuniones periódicas entre equipos y cliente.
- Eventos orientados a clientes y potenciales clientes

4.3. Innovación de los productos y servicios

Nuestro objetivo es velar para que cada vez los sistemas digitales que usamos estén más y mejor enfocados a los usuarios y a las necesidades del negocio. En este contexto, nuestra prioridad máxima a nivel negocio es prestar el mejor servicio posible a nuestros clientes y sabemos que, especialmente en nuestro sector, para conseguir la excelencia es necesario aplicar un enfoque muy personalizado e invertir en investigación y desarrollo tecnológico.

En este contexto, la apuesta de Flat 101 por la creación de un marco de datos fiable y sólido sobre e-commerce y conversión en España para facilitar la toma de decisiones llevó a la creación del Estudio Anual de Conversión en E-commerce y Negocios Digitales, un buque insignia desde 2016. Esta tendencia académica, además, se refuerza durante el año con la configuración de equipos orientados a la elaboración de estudios sectoriales de experiencia digital y cookie consent. De hecho, durante este 2024 hemos publicado:

- [Guía de diseño e implementación del banner de cookies en 2024](#)
- [Estudio de Experiencia Digital Sector hotelero](#)
- [Estudio de Experiencia Digital Sector seguros del hogar](#)
- [Estudio de Experiencia Digital Sector moda Fast Fashion](#)
- [Estudio de Experiencia Digital Sector energético](#)
- [Estudio Anual de Conversión en E-commerce y Negocios Digitales 2024](#)

Asimismo, como comprender mejor el comportamiento del cliente puede llevar a mejorar la eficiencia de los productos, incrementar la retención y satisfacción y optimizar las estrategias de marketing y comunicación, desde 2023 se re-fuerza la apuesta por la inclusión de las ciencias del comportamiento como una parte troncal en la forma de abordar la conceptualización estratégica de cada proyecto, poniendo el foco en las personas y sus experiencias vitales, no sólo los usuarios o su interacción con las aplicaciones.

Esta aproximación se convierte en diferencial en 2024 y en el último trimestre del año presentamos las **Behavioral cards**, un nuevo producto ideado por Flat 101 para impulsar el desempeño de los proyectos aplicando fácilmente principios psicológicos, emocionales y sociales.

En general, creamos y desarrollamos soluciones innovadoras que satisfacen con éxito las necesidades específicas de cada cliente, aplicando la visión de negocio como eje diferencial en nuestro método.

Igualmente, seguimos a la vanguardia tecnológica e incorporamos en nuestros procesos y formas de trabajo aquellas innovaciones que suponen una mejora en el rendimiento de los proyectos. En este contexto, durante 2024 se empiezan a integrar herramientas de IA en nuestros procedimientos de trabajo para aprovechar lo mejor de la tecnología y ponerlo al servicio de nuestros clientes.

NUESTROS OBJETIVOS:



- » Desarrollar y aportar nuevos servicios/productos que satisfagan las necesidades presentes y futuras del mercado.
- » Generar un marco de datos sólido y fiable para la toma de decisiones a través de nuestros estudios y casos prácticos, con foco específico en los insights activables a través de nuestro Estudio Anual de Conversión en E-commerce y Negocios Digitales.
- » Facilitar un enfoque metodológico que vele para que los sistemas digitales que usamos estén más y mejor enfocados a los usuarios y a las necesidades del negocio.

BUENAS PRÁCTICAS

- Estudios de conversión, privacidad y experiencia digital.
- Investigación y formación en nuevas tecnologías.
- Implementación y mejora de los procesos internos, actualización de datos y documentación relacionada con cliente.
- Incorporación de herramientas de AI a los procesos productivos.

4.4. Calidad del servicio

Nuestra filosofía de trabajo se centra en la calidad técnica y en un delivery ágil y operativo, la comprensión de los modelos de negocio de nuestros clientes y en dar un acompañamiento cercano, continuo y enfocado en proponer mejoras que realmente supongan un impacto en negocio. Muestra de ello es que, durante los años 2015, 2016 y 2018, Flat 101 ha sido reconocida con el Premio a la Mejor Agencia de Creación de E-commerce.

Para conseguir la calidad en el servicio, nos inspiramos en la matriz RASCI para identificar los roles y responsabilidades de los equipos de cada proyecto para cualquier fase, tarea o entrega. En este marco, contamos con diferentes roles:

- » **Ownership.** Toman las decisiones a más alto nivel. Se asegura el correcto enfoque del proyecto y su continuidad con la fase comercial.
- » **Management.** Son los roles responsables de la gestión y alineamiento o enfoque estratégico de la ejecución del proyecto. Aseguran el cumplimiento de plazos, costes, alcance y calidad técnica.
- » **Operativo.** Asumen la responsabilidad de la ejecución técnica de las acciones definidas en tiempo y forma.
- » **Managers.** Son los roles responsables de la asignación de recursos.

Con el objetivo de ofrecer el mejor acompañamiento para nuestros clientes, contamos específicamente con la figura del Project Manager (PM), cuya función principal es asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto mediante la gestión de riesgos con anticipación y la construcción de relaciones sólidas en el equipo y con el cliente.

Por otro lado, contamos con una metodología de trabajo propia aplicada con éxito en más de 750 proyectos. Basada en el uso de datos y la investigación como motores de mejora e innovación, hemos incluido la identificación de las prácticas y procesos que aportan valor y las hemos sintetizado en las siguientes fases:



BUENAS PRÁCTICAS

- Definición de roles y responsabilidades en cada proyecto.
- Encuesta de satisfacción y calidad.
- Metodología propia: Framework Flat 101.

4.5. Transparencia informativa sobre el producto o servicio

Somos conscientes de que la transparencia aumenta la confianza entre quienes tienen relación con la organización y aquí la comunicación tiene un rol relevante. En este contexto, intentamos potenciar activamente los canales y flujos comunicativos de la empresa con sus clientes y potenciales clientes.



- » La presencia digital de la empresa, tanto en redes como en nuestra web, ofrece un flujo de información constante sobre los proyectos en los que trabajamos, el tipo de servicios que ofrecemos, los temas candentes del sector y las acciones que lanzamos (eventos, challenges, webinars, etc.).
- » De forma recurrente, enviamos newsletters informando del lanzamiento de estudios, eventos y otros hitos corporativos a nuestra base de datos de clientes y leads para divulgar conocimientos, buenas prácticas y otras informaciones de interés para la comunidad digital.
- » Organizamos eventos orientados a la comunidad profesional —como nuestras Digital Sessions y webinars gratuitos online— en los que acercamos temas técnicos, metodologías de trabajo y casos prácticos para contar con casos reales nuestros servicios y formas de hacer.
- » Publicamos numerosos contenidos en nuestro blog explicando qué hacemos, cómo lo hacemos, contando casos de éxito, etc.
- » Como la mejor forma de mostrar el impacto de nuestro trabajo es trabajar sobre proyectos reales, no como un ejercicio de diseño abstracto, lanzamos una segunda edición de nuestros challenges: #ConversionChallenge, una iniciativa con un claro objetivo: ayudar a 6 negocios digitales a mejorar su conversión y eficacia comercial a través de un completo ejercicio en el que combinamos el análisis de datos, comportamiento y negocio con nuestra experiencia profesional en CRO y Behavioral Design para ofrecer un entregable propo-



niendo experimentos y mejoras totalmente gratis que lleven al negocio a otro nivel. Esta iniciativa constituye un proyecto de aprendizaje colectivo y muestra de forma clara y precisa el proceso de trabajo y expertise que hay detrás de nuestra forma de trabajar.

- » A nivel interno, documentamos los procesos asociados a cada servicio así como a los proyectos para asegurar la gestión del conocimiento entre el equipo y minimizar el impacto que cualquier reconfiguración de equipos de trabajo (ausencias, salidas de la compañía, etc.) pueda generar en los resultados del proyecto.

Además, es importante mencionar que seguimos siendo ponentes en los principales eventos de digital business a nivel nacional e internacional y muchos de nuestros trabajadores son profesores en las principales escuelas de negocio, donde llegamos a interactuar con diferentes stakeholders: potenciales trabajadores, clientes, proveedores, competencia, etc.

BUENAS PRÁCTICAS

- Planes de contenidos para dar visibilidad a nuestro trabajo, expertise y a la empresa en redes sociales, blog y newsletters.
- Participación del equipo de Flat 101 en ponencias, conferencias y congresos del entorno digital.
- Celebración de eventos especializados en áreas de actividad (Digital Sessions; Conversion Talks; webinars de CRO, Behavioral design, Performance-CRO o Adobe Target).
- Activación de acciones especiales para acercar los procesos y metodologías de Flat 101 (#PDPChallenge, #ConversionChallenge).
- Herramientas que facilitan la información y gestión de la comunicación interna (Confluence).

5/

Equipo



5.1. Compromiso adquirido

El equipo es nuestro principal activo, sin lugar a dudas. Las personas son el recurso más vital de cualquier organización y por eso para nosotros es fundamental mantener a los/as empleados/as satisfechos/as. Su bienestar se traduce en compromiso, crecimiento personal y mejora del desempeño general de la empresa.

En Flat 101 promovemos el desarrollo de toda la plantilla en igualdad de condiciones. La retribución y la promoción del equipo está vinculada a la evolución profesional de cada uno/a, rechazando cualquier tipo de desigualdad o discriminación por razón de sexo, raza, edad, discapacidad, religión, etc.

NUESTROS OBJETIVOS



- » Generar empleo estable y de calidad.
- » Fomentar la formación de nuestros trabajadores.
- » Promover el desarrollo personal y profesional.
- » Garantizar los principios de igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.
- » Seguir con nuestro modelo de gestión participativo donde cada persona aporta y donde cada trabajador/a tiene voz y voto.
- » Prevenir y evitar de forma activa la existencia de un comportamiento inadecuado por parte de profesionales y colaboradores vinculados a Flat 101.
- » Establecer relaciones profesionales basadas en la transparencia, el respeto y la ética.



CÓDIGO ÉTICO Y DE CUMPLIMIENTO LEGAL

Este único grupo que comprende a cada persona que forma parte de la empresa –equipo técnico, equipo de management, dirección y founders– está engranado por unos principios y valores éticos con un fuerte arraigo en nuestra compañía, como el respeto, la transparencia, la excelencia, el compromiso o la honestidad e integridad.

En esta línea y como muestra de nuestro compromiso con la honestidad a todos los niveles, contamos con un Código Ético y de Cumplimiento Legal, que brinda un marco de referencia infranqueable mediante el establecimiento de Normas de Conducta para todos los profesionales y colaboradores de la compañía. En él, se recogen las buenas prácticas y los principios de integridad y profesionalidad que conforman nuestra cultura.

Como método para asegurar el cumplimiento del Código Ético y de Cumplimiento Legal definido por la empresa matriz, Indra, se pone a disposición de los profesionales y colaboradores de la empresa el **Canal Directo**, el cauce confidencial para trasladar cualquier duda sobre la interpretación y aplicación del Código Ético y su normativa de desarrollo, en el que comunicar también cualquier infracción o irregularidad denunciante.

A este marco normativo se suman el ‘Manual de prevención de riesgos penales’ y el ‘Manual de prevención de riesgos en derecho de la competencia’, que permiten reconocer situaciones que pudieran comprometernos en el día a día de nuestros negocios y ser capaces de prevenir los riesgos asociados.

Además, Flat 101 se compromete a respetar los derechos humanos reconocidos en el marco de los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas, en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo. En este sentido, estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Todo nuestro equipo deberá secundar este compromiso y desempeñar sus actividades con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.

5.2. Satisfacción de las personas empleadas

Tenemos la convicción de que las personas que se sienten implicadas en su trabajo y satisfechas a la hora de colaborar con sus compañeros y compañeras,

no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino que también trabajan con mayor desempeño y de forma más inteligente.

En Flat 101 estamos comprometidos con el bienestar del equipo y fomentamos un buen ambiente de trabajo, un ambiente participativo, flexible y cercano. Estas son algunas de las acciones que desarrollamos en esta línea:



- » Open Space (charlas de profesionales externos e internos sobre temas de interés común a las personas trabajadoras).
- » Team Up (reuniones por departamentos).
- » Reuniones periódicas entre miembros del equipo/responsables (weeklys, dailys...).
- » Flat 101 Rocks (reuniones mensuales a modo de boletín informativo conducidas por el CEO de la empresa, Ricardo Tayar, para comunicar novedades y status de la compañía a todas las personas trabajadoras).
- » Rookies Meeting 101 (un par de veces al año nuestro CEO acerca la filosofía de empresa a los nuevos flatters y resuelve las dudas trasladadas por los mismos en un formulario anónimo).
- » Learnings (formaciones sobre un tema nuevo o desconocido para la mayoría del equipo).
- » Workshops (formaciones sobre aspectos que hay que mejorar en la empresa, basada en ejemplos reales que se dan en el día a día).

También se realizan actividades de equipo donde lo que se busca es la integración de todas las personas, formar equipo y estrechar lazos para poder mejorar la comunicación y las relaciones y fomentar la confianza, la cooperación, la lealtad y el compromiso.

Consideramos que el ambiente laboral depende de muchos factores, pero uno de los más importantes es el de las relaciones con los y las compañeras, así que tratamos de fomentar actividades en equipo. Por ello, durante el año 2024 hemos participado en:

- La carrera de las empresas (ediciones de Madrid y Zaragoza).
- Marcha contra el cáncer (Zaragoza).
- Torneo de pádel.
- XI aniversario de Flat 101, en el que entregamos una nueva edición de los Flat 101 Awards.
- Tapas&Beers 101, ediciones de verano y navidad, especialmente valiosos en un entorno con alta presencialidad flexible y teletrabajo.
- Open Space de salsa.

Es importante destacar también que nuestro modelo de gestión es participativo, por tanto, a través de encuestas sobre diversos temas que atañen a la plantilla, determinamos las acciones a llevar a cabo para conseguir mayor satisfacción de las personas que forman parte de la empresa. Los resultados de estas encuestas arrojan elevados índices de satisfacción e implicación.

Asimismo, en 2024 se realizan acciones para integrar al equipo en la definición del Plan Estratégico 2025-2027, incluyendo una sesión presencial con +25% de la plantilla y una llamada abierta a todas las personas para que aporten sus ideas sobre la misión / visión / valores de Flat 101 y así definir la empresa que queremos ser en los próximos años de forma conjunta.

Adicionalmente, en Flat 101 hemos diseñado nuestra política de perks, un paquete de beneficios para flatters que contempla las siguientes ventajas.



- » Corporate Benefits (programa de descuentos con multitud de marcas en todas las áreas –automóvil, viajes, moda, tiempo libre, deporte, gastronomía, etc.–). Adicionalmente, en 2024 se lanza una nueva plataforma, adicional, con el mismo objetivo: Club de Benefits Flat 101.
- » Seguro médico (cobertura sanitaria privada con Adeslas exenta de tributación de IRPF con más de un 20% de descuento).
- » Permiso retribuido 24 horas o reposo domiciliario (como mejora dentro de los permisos retribuidos, cualquier persona que se encuentre indispuesta o enferma y no pueda trabajar durante un día en concreto tiene la opción de solicitar este permiso sin necesidad de acudir al médico de cabecera para pedir la baja médica).
- » Permiso para asistencia a consulta médica: 16 horas al año de permiso para asistir o acompañar al médico de familia/ pediatra o especialista de la Seguridad Social o de la Sanidad Privada.

Adicionalmente, en 2024 empezamos a trabajar en un Plan de retribución flexible para ayudar a nuestro equipo a conservar poder adquisitivo con ventajas fiscales. Incluimos seguro de salud, guardería, bonos de transporte o cheques restaurante. Estos servicios se descuentan del salario bruto y ofrecen ahorros considerables.

Pero la satisfacción en el trabajo también tiene mucho que ver con el desarrollo profesional. En Flat 101 buscamos personas que quieran desarrollarse y

crecer con nosotros profesionalmente y, para ello, desde hace ya varios años realizamos evaluaciones de desempeño, un sistema que permite a la empresa y al propio empleado/a medir de manera objetiva y periódica el resultado del trabajo que se va realizando. Esta herramienta nos permite diseñar planes de carrera individualizados y evaluar nuestra trayectoria profesional teniendo en cuenta una serie de competencias que tenemos previamente definidas.

BUENAS PRÁCTICAS

- Eventos internos para fomentar la pertenencia y las relaciones (Open Space, Flat 101 Rocks, Rookies Meeting 101, Tapas&Beers, workshops y learnings, etc.).
- Política de perks.
- Evaluación del desempeño anual.
- Entrevista personal anual con el manager o responsable.
- Encuestas de clima y presentación de resultados.
- Apoyo a actividades en equipo dentro y fuera del marco laboral.
- Encuestas de pulso como, por ejemplo, la de management.

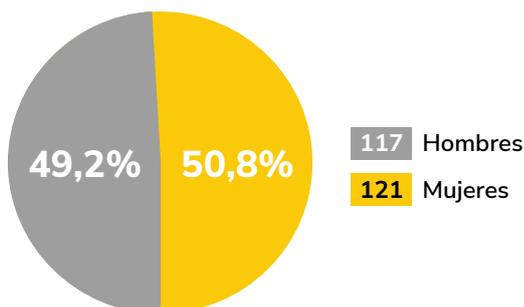
5.3. Igualdad de oportunidades y no discriminación

Flat 101 es una organización concienciada con la importancia de la diversidad, la igualdad y la inclusión en el lugar de trabajo (por ejemplo, el 50,8% de nuestra plantilla son mujeres y el 49,2% hombres) y trabajamos para potenciar los beneficios que aporta la diversidad y la inclusión en nuestra organización.

Sabemos que este es un factor clave para la correcta adaptación a los desafíos sociales, laborales y económicos que encontramos en la actualidad. La apuesta por la inclusión de personas con discapacidad; la diversidad sexual, generacional y cultural, entre otras, supone un aumento del enriquecimiento de puntos de vista, creatividad e innovación así como bienestar y orgullo de pertenencia. Creemos en la potencia de nuestras diferencias combinadas.

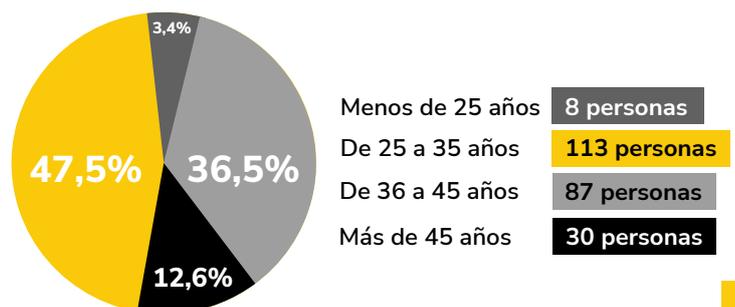
Plantilla por sexo

Datos a 31/12/2024.



Plantilla por edad

Datos a 31/12/2024.



En Flat 101 se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc.

Se respeta la igualdad de género en todos los procesos de selección, incluso en aquellos que hayan sido externalizados. La descripción de los requisitos para el puesto y el perfil son lo más precisas posibles, nos ajustamos a las necesidades reales y valoramos la experiencia práctica. En las entrevistas atendemos únicamente a criterios objetivos relacionados con el puesto a cubrir, sin considerar aspectos de contenido sexista. Evitamos solicitar información personal, ajena a los requerimientos específicos del puesto, para preservar la intimidad del solicitante, así como para evitar estereotipos o prejuicios sociales de género y también realizamos pruebas de selección imparciales y objetivas.

El sistema de promoción es un sistema objetivo que garantiza la aplicación de los principios de igualdad, capacidad y evolución, sin que queden resquicios para la discriminación por razón de género. Para facilitar la promoción en condiciones de igualdad entre mujeres y hombres, dos de las principales herramientas usadas son la formación y la evaluación del desempeño. Esta última, además de medir la satisfacción del equipo con la empresa, es un proceso sistemático y periódico que permite estimar la eficacia, la eficiencia y el rendimiento de las personas en el desempeño de su trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y áreas de mejora con el fin de identificar carencias y ayudarlas a mejorar.

En el año 2022, revisamos los materiales, el procedimiento y los documentos del proceso de evaluación del desempeño para que éstos se ajustaran a criterios y sistemas cuyo objetivo sea garantizar la ausencia de discriminación directa o indirecta entre hombres y mujeres y para que el proceso de promoción se dirija exclusivamente al desarrollo profesional de los/as trabajadores/as.

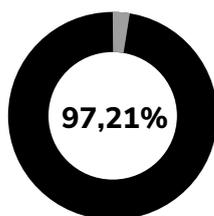
En el año 2023, incorporamos un nuevo software para poder agilizar y monitorizar la evolución y el desempeño de nuestro equipo de trabajo para que la toma de decisiones se base en un ejercicio objetivo sobre el crecimiento de las personas que forman parte de Flat 101. De hecho, también contamos con un sistema retributivo basado en el desempeño, con una escala salarial definida por cada centro de trabajo y en el que se respetan los principios de objetividad, equidad y no discriminación.

En el año 2024, hemos trabajado intensamente para renovar nuestro actual Plan de Igualdad, que entró en vigor el 1 de enero de 2025, para seguir avanzando en alcanzar objetivos, medidas y acciones a llevar a cabo durante los próximos años.

La igualdad, la equidad, es una de nuestras prioridades, por las que trabajamos día a día. Muestra del buen trabajo realizado es el índice de satisfacción que tiene el equipo sobre este tema en concreto:

Equidad

Puntuación
92,01



Índice de
satisfacción



Respuestas
válidas

Adicionalmente, seguimos trabajando para llevar a cabo acciones encaminadas a fomentar la diversidad y la inclusión:



- » Firmamos la Carta de la Diversidad 2023-2025, mediante la que formalizamos nuestro firme compromiso para con la igualdad sensibilizando de forma transversal sobre la diversidad y la inclusión y construyendo –y promoviendo– una plantilla y cultura inclusiva.
- » Nuestro Código Ético nos compromete a aplicar y fomentar en las relaciones laborales los principios de igualdad de oportunidades, diversidad, respeto a las personas y no discriminación (por raza, sexo, edad, idioma, religión, discapacidad, orientación sexual, opinión, origen, posición económica, nacimiento, afiliación sindical o cualquier otra condición o circunstancia personal o social). Los únicos criterios válidos para la valoración de los/as trabajadores/as son los que miden exclusivamente el rendimiento, esfuerzo y talento de los/as mismos/as, con absoluta independencia de cualquier condición o circunstancia personal.
- » Flat 101 rechaza cualquier comportamiento o actitud de cualquier miembro de la empresa que pueda suponer una conducta constitutiva de acoso moral, sexual o por razón de sexo, o que de cualquier manera atente contra la dignidad de las personas. Así, contamos con protocolos específicos para abordar el acoso moral y el acoso sexual y con procedimientos claros para reportar cualquier comportamiento inapropiado a través del Canal Directo.

BUENAS PRÁCTICAS

- Sistema objetivo de promoción y retribución salarial.
- Software para el seguimiento del crecimiento y evolución del equipo.
- Inversión en nuevo software para el seguimiento del crecimiento y evolución del equipo.
- Sistema objetivo de selección de personal.
- Implantación de nuestro protocolo contra el acoso sexual y comportamientos no tolerados.

- Firmantes de la [Carta de la Diversidad](#), Fundación Diversidad.
- Acciones y eventos comprometidos con la diversidad y la inclusión: Pride 101, charlas de expertos externos sobre inclusión del colectivo trans y el uso del lenguaje inclusivo, Digital Sessions Women Edition, entre otros.
- Implementación del Canal Directo.

5.4. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

La vida de cada persona del equipo es lo más importante. Dentro, fuera y en todas sus dimensiones. El bienestar de nuestro equipo comienza antes de encender el ordenador y por eso en Flat 101 promovemos el desarrollo de las personas en todas sus dimensiones.

Así, el principal objetivo de las medidas de conciliación es conseguir que los profesionales puedan trabajar y desarrollar su talento en el entorno laboral de una manera compatible con el resto de su desarrollo personal. Estas son algunas de las medidas de conciliación de Flat 101:



- » [La jornada intensiva y flexible, con un horario de entrada flexible que va de 8:00 a 9:00 y un horario de salida que va de 15:00 a 16:00 horas. Para completar la jornada semanal, disponemos de 5 horas a la semana auto gestionables.](#)
- » [Formato de trabajo a escoger por las personas empleadas entre cuatro disponibles \(híbrido 1/4, híbrido 2/3, presencial 100% o teletrabajo 100%\). Presencialidad voluntaria en oficina los viernes.](#)
- » [Flexibilidad y autonomía para organizar horarios y tiempos de trabajo en caso de necesidades personales o familiares.](#)
- » [Jornada reducida intensiva durante los meses de julio y agosto.](#)
- » [Posibilidad de cambio de ubicación temporal de trabajo por motivos personales de distinta índole en verano y navidad, durante los meses de julio, agosto, diciembre y/o enero.](#)
- » [Posibilidad de teletrabajo de modo total o parcial por necesidades puntuales y personales de cada trabajador.](#)
- » [Ampliación de 5 días laborables extra de vacaciones \(las personas de Flat 101 disponemos de 27 días de vacaciones laborables\).](#)
- » [Permiso remunerado trimestral de reposo domiciliario 24 horas.](#)
- » [Permisos no remunerados por horas/días.](#)
- » [Flexibilidad en la selección de días del periodo vacacional.](#)

- » Permiso de 16 horas al año para asistir o acompañar al médico de familia, pediatra o especialista de la Seguridad Social o de la Sanidad Privada.

En Flat 101 sabemos que la conciliación es una de las medidas más eficientes para retener y atraer talento, por su capacidad de favorecer unas condiciones de trabajo basadas en un clima confortable, respetuoso, flexible y diverso.

En materia de conciliación, si bien son muchos los avances de los últimos años, Flat 101 seguirá buscando nuevas vías que redunden en el bienestar de su personal, desarrollando modelos de tiempo flexibles.

BUENAS PRÁCTICAS

- Horario flexible.
- Distintas posibilidades en cuanto a formatos de trabajo: presencial, híbrido, full remote.
- Ampliación de permisos remunerados/no remunerados.
- Ampliación en días de vacaciones (+5 días laborables).
- Movilidad temporal en verano y navidad.

5.5. Formación y fomento de la empleabilidad

Para Flat 101, la formación es uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo dentro de la organización. Con ella, conseguimos una mejora en el rendimiento, desarrollo y en la motivación de los empleados. Para que estas formaciones sean eficientes llevamos a cabo un proceso de detección de necesidades a través de:



- » **Evaluaciones de desempeño:** a través de ellas analizamos qué conocimientos o habilidades necesitan mejorar los empleados y estudiamos qué nivel es el que tienen y lo que es necesario para cada puesto de trabajo.
- » **Demanda de las personas empleadas:** escuchamos y valoramos todas las sugerencias y propuestas formativas que nos hacen llegar los trabajadores.

Una vez que conocemos qué aspectos se deben mejorar a nivel personal y organizacional, el siguiente paso es concretar las acciones formativas que se van a llevar a cabo, quiénes se van a beneficiar de las mismas, cuándo se van a impartir y la metodología elegida en cada caso. En general, las formaciones que se llevan a cabo en Flat 101 son de dos tipos:



- > **Formación interna** a partir de nuestro propio know-how.
- > **Formación externa** para fortalecer competencias y mejorar capacidades.

En el año 2024, las formaciones que hemos llevado a cabo son muchas y muy variadas y siempre dirigidas a cualquier persona de Flat 101 que pudiese estar interesada y que favorezca la evolución profesional.

- » Fundamentalmente, ha habido dos grandes bloques: 1) formación en idiomas; 2) formación enfocada a mejorar y evolucionar las hard y soft skills.
- » Ambos tipos de formación están diseñados y dirigidos para que el personal pueda aprender y mejorar en el desempeño de su puesto de trabajo.
- » En el ejercicio 2024, las horas totales que se destinaron a formación supusieron un total de 3.870 horas.
 - > Horas invertidas en formación por mujeres: 2.125 horas.
 - > Horas invertidas en formación por hombres: 1.745 horas.
- » Inversión: 35.936 euros en formación durante 2024.

COGNITIVA

Además de estas formaciones, contamos con nuestra propia plataforma de formación, Cognitiva: una intranet donde tenemos todas las formaciones, eventos y todo el material formativo a disposición de todo el equipo.

¿Qué tipo de material se puede encontrar en Cognitiva?

- Formaciones internas creadas e impartidas por expertos que forman parte de Flat 101.
- Formación externa para fortalecer competencias y mejorar capacidades.
- Congresos.
- Webinars.
- Material sobre los eventos de Flat 101.

FUTURE LEADERS

Paralelo a las formaciones que impartimos cada año para todo el equipo de Flat, desde 2021 desarrollamos Future Leaders, el programa de talento de Flat 101, para el que hemos destinado una partida importante de nuestro presupuesto.

- » Este programa lo disfruta anualmente un grupo de personas de Flat 101, escogidas en base a criterios como la solvencia profesional o el liderazgo.
- » El objetivo es potenciar sus capacidades y ayudarles a adquirir las competencias necesarias para asumir nuevas responsabilidades en las diferentes áreas de la compañía en el futuro.
- » Aporta formación innovadora y diferencial que proporciona las claves para desarrollar plenamente el potencial profesional de sus participantes.



BUENAS PRÁCTICAS

- Pack de bienvenida/onboarding y formación CRO Fundamentals, que ofrece una visión global de la compañía.
- Flat 101 Academy para mejorar continuamente y estar siempre a la cabeza de la innovación.
- Implementación del Future Leaders para fomentar el desarrollo de las competencias.
- Creación de la política en formación de Flat 101 y dotación de presupuesto para llevarlo a cabo.

5.6. Seguridad y salud

Flat 101 cumple con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, teniendo especial cuidado con las mujeres embarazadas y atendiendo siempre al bienestar físico y mental de sus trabajadores. De hecho, en nuestro procedimiento de onboarding a las nuevas incorporaciones se les hace entrega de toda la documentación relativa a prevención y vigilancia de

la salud (evaluación de riesgos, consentimiento para la revisión médica, formación del puesto y dípticos informativos sobre ergonomía y buenos hábitos posturales).

SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO

Tenemos contratado un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) que, junto a la Dirección y RR.HH., vela para que las condiciones de trabajo sean óptimas y los/as empleados/as puedan desarrollar su actividad laboral de la mejor forma posible y con la mayor seguridad. El SPA se encarga de:



- » El diseño, aplicación y coordinación de los planes y programas de actuación preventiva.
- » Evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la salud de los trabajadores.
- » Determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas adecuadas y la vigilancia de su eficacia.
- » Información y formación de la plantilla en materia de prevención.
- » Vigilancia de la salud (revisiones anuales periódicas).

INTIMIDAD EN RELACIÓN CON EL ENTORNO DIGITAL Y LA DESCONEXIÓN

Estamos en la era del teletrabajo y, dadas las circunstancias actuales, se ha implementado un Protocolo de Desconexión Digital, un compromiso corporativo por adaptarse a la transformación tecnológica y su responsabilidad con el bienestar, el descanso y la intimidad de las vidas privadas de las personas en plantilla.

Se han establecido unas pautas y recomendaciones para posibilitar la desconexión digital fuera del tiempo de trabajo de cada trabajador/a como, por ejemplo:



- » Evitar, en la medida de lo posible, el envío de comunicaciones profesionales finalizada la jornada laboral del emisor/a o la de los/as destinatarios/as.
- » Evitar hacer llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo, salvo que concurran circunstancias que lo justifiquen.
- » Uso racional de las herramientas digitales de trabajo que la compañía pone a disposición del personal para evitar su utilización fuera del horario de trabajo de cada empleado/a, salvo que se den circunstancias que lo justifiquen.

- » Si se envían correos electrónicos fuera del horario de trabajo, utilizar preferentemente la configuración de envío retardado para hacer llegar los mensajes dentro del horario laboral del destinatario.
- » Durante las vacaciones, indicar los datos de contacto de compañeros que están disponibles y puedan atender las cuestiones que se requieran en ausencia de la persona trabajadora, creando mensajes de respuesta automática con el contacto de dichas personas.

BUENAS PRÁCTICAS

- Elección del formato de trabajo ideal según las necesidades personales/profesionales.
- Píldoras informativas sobre nuestra política de teletrabajo y desconexión digital.

6/

,

Proveedores

6.1. Compromiso adquirido

Todas aquellas personas de Flat 101 que participen en procesos de selección de proveedores tienen la obligación de ser imparciales y objetivos a la hora de decantarse por uno y otro proveedor, aplicando criterios de calidad, rentabilidad y servicio y no aceptando comisiones, ni criterios personales.

Asimismo, contamos con un Código Ético y de Cumplimiento Legal que recoge las buenas prácticas y los principios de integridad, profesionalidad y respeto en nuestras relaciones, también con este grupo de interés; así como con un Manual de prevención de riesgos penales y un Manual de prevención de riesgos en derecho de la competencia que complementa este marco y compromiso normativo.

6.2. Compras responsables

Los pedidos a proveedores provienen de las necesidades de compra generadas por la propia actividad de la compañía. Nuestras compras fundamentalmente suelen ser:



- » Compra de herramientas.
- » Compra de licencias.
- » Recarga de saldos para contenidos.
- » Compra de contenidos.
- » Compra de accesorios informáticos.
- » Compra de material para la oficina.
- » Compra de material para impartir cursos/reuniones.
- » Servicios de catering y alquiler de espacios para eventos.

Para cualquier compra tenemos un proceso estandarizado que debemos seguir y que consiste en:



- » Solicitar permiso a nuestro responsable de departamento.
- » Solicitar la información y documentación necesaria al proveedor (datos de empresa, certificados, presupuestos, facturas y/o contratos).
- » Informar de las condiciones de pago.
- » Cumplimentar el formulario de Registro de gastos, incorporando la validación del responsable de departamento, la documentación requerida del proveedor para formalizar la petición y abono de la compra.

En Flat 101 apostamos por una relación comercial estable con nuestros proveedores. La elección de los mismos no sólo se centra en el precio y en la calidad del producto o servicio, sino que también valoramos que nuestros proveedores apliquen el principio de transparencia en las operaciones, así como su compromiso con el medio ambiente y con los derechos humanos y laborales básicos.

También valoramos la procedencia y localización del proveedor, consideramos que trabajar con proveedores locales o regionales ayuda a generar riqueza a nuestro propio entorno y a reducir la huella de carbono.

BUENAS PRÁCTICAS

- Apostar por proveedores comprometidos con la RSC.
- Implantación de medidas y protocolos de seguridad en la relación con proveedores: acuerdos de confidencialidad y declaraciones responsables de medidas de seguridad.
- Implantación de Código Ético y de buenas prácticas.

6.3. Clasificación y evaluación de los proveedores

Los proveedores son evaluados en base a los siguientes criterios:



- 1. Calidad del servicio**
- 2. Relación precio/calidad**
- 3. Cumplimiento de plazos**
- 4. Atención al cliente**
- 5. Compromiso con la RSC**

Además, buscamos y seleccionamos proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la Ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa. La selección de proveedores se hace con criterios de transparencia y objetividad de manera que se garantice la calidad del bien o servicio adquirido y las mejores condiciones económicas, valorando especialmente la solvencia técnica y financiera del proveedor y la experiencia habida de relaciones anteriores con los mismos.

7 /

Social



7.1. Compromiso adquirido

Flat 101 impulsa actuaciones dirigidas a mejorar en la medida de lo posible la calidad de vida de las comunidades donde tiene presencia.

- » Nuestros compromisos están sustentados por un sólido marco ético, reflejado en nuestro Código Ético y de Cumplimiento Legal, que actúa como elemento vertebrador de nuestra dedicación a la legalidad, a nuestros principios y a la responsabilidad social. Este código recoge las buenas prácticas y los principios de integridad, profesionalidad y respeto que guían todas nuestras actuaciones.
- » Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de la sociedad y contribuimos a dicho desarrollo con la creación y el mantenimiento del empleo así como con la generación de oportunidades para el talento joven.
- » Colaboramos activamente con diferentes organizaciones haciendo lo que mejor se nos da, nuestro trabajo. En Flat 101 apadrinamos proyectos sin ánimo de lucro, proyectos de acción social y sólo pedimos una serie de requisitos que consideramos fundamentales:



- » Ser un proyecto sin ánimo de lucro, es decir, no puedes ganar dinero con lo que haces, ni tú, ni terceras personas.
- » El proyecto debe tener un objetivo claro: poner tu granito de arena para mejorar el mundo.
- » La labor tiene que desarrollarse dentro del entorno digital.
- » La iniciativa no puede partir de una empresa, sino de un particular, una asociación o colectivo.

PROYECTOS EN LOS QUE HEMOS PARTICIPADO

Hemos llevado a cabo el desarrollo del site de **Comité de Emergencia:** www.comiteemergencia.org, algo de lo que nos sentimos muy orgullosos. Cuando hay una crisis humanitaria en un país sin recursos, el Comité de Emergencia evalúa las necesidades específicas de ayuda y la dimensión de la catástrofe. Si al menos el 50% de las ONG miembro (Acnur Comité Español, Acción Contra el Hambre, Médicos del Mundo, Oxfam Intermón, Plan International y World Vision) van a actuar en esa emergencia, se activa el llamamiento urgente a la ayuda ciudadana para activar una campaña de recogida de fondos a través de diferentes vías, entre ellas su página web.

También colaboramos con la **Fundación Olivares**, una organización enfocada a ofrecer apoyo psicológico y emocional a los/as niños/as enfermos/as de cáncer

y a sus familias. Para ello, rediseñamos la web para hacer más visible la labor que esta fundación ejerce cada día y orientamos el rediseño a la captación de socios, voluntarios, donaciones y colaboración entre asociaciones, mejorando la visibilidad online para conseguir llegar a más personas.

Otro de los proyectos que hemos llevado a cabo fue el desarrollo de un canal digital: **psicologiaparticipativa.com**, donde se ofrecía de forma gratuita ayuda a las personas, sin distinción de ningún tipo, para reorientar de nuevo sus vidas a través de la modificación de sus pensamientos y de sus conductas.

También hemos desarrollado el proyecto **librosqueunen.org**, que surgió a raíz del confinamiento y la necesidad de que los/as 10.500 niños y niñas de Aragón que percibían la beca de material escolar (y que, por tanto, son potencialmente infancia sin conectividad digital) no perdieran el hilo emocional y educativo con el colegio. El objetivo era crear un proyecto que llevase 10.500 libros a los hogares de las familias sin conectividad o con conectividad limitada y construir a través de ese libro un programa de acompañamiento por teléfono en base a la metodología de las tertulias dialógicas, que usan el texto como un hilo conductor para construir un aprendizaje crítico en los niños.

Otro gran proyecto solidario fue nuestro **Estudio Sectorial de Experiencia Digital especializado en Supermercados online**. En este estudio, analizamos los seis supermercados online más destacados de España para conocer los principales insights extraídos de más de 500 encuestas y 90 pruebas de usuario.

Habitualmente, nuestros estudios son accesibles de forma gratuita. En esta ocasión, creamos dos versiones del estudio: la versión ejecutiva, que se podía descargar de forma gratuita; y una versión íntegra del mismo con más de 180 páginas con contenido exclusivo. Para poder descargar esta segunda versión pedíamos una donación de 10, 20 o 30 euros (a escoger) que iban destinados a la campaña Emergencia Coronavirus de Médicos del Mundo.

COLABORACIONES 2024

Modas 101: nuestro e-commerce solidario

En Flat 101, al llegar a nuestro décimo aniversario, decidimos celebrar de una manera especial y significativa. Inspirados por nuestra pasión compartida por la música y el mundo digital, diseñamos e imprimimos una serie de camisetas inspiradas en los logotipos de grupos de rock para ser vestidas por profesionales digitales. Cada línea de servicio de la empresa tenía su propia camiseta personalizada: UX/UI, Analítica, SEO, Administración, etc.

Un día, al verlas juntas, nos preguntamos: «Con lo increíbles que son, ¿por qué no las vendemos a cualquier profesional del sector?». Fue en ese momento cuando nació la idea de Modas 101, un e-commerce solidario con un propósito claro y definido: hacer de este mundo un lugar mejor.

Nuestro trabajo no es vender camisetas, sino ofrecer servicios especializados en CRO, Diseño, Tráfico, Analítica... Por eso, decidimos que si íbamos a comercializar estas prendas, lo haríamos con un propósito solidario. Así, tomamos la decisión de donar el 100% de los beneficios obtenidos a la Asociación Española Contra el Cáncer. Durante 2024, el año de duración del proyecto, conseguimos:

- » **141** pedidos
- » **294** camisetas vendidas
- » **1470 €** donados

Modas 101 es un proyecto con carácter, pero también con corazón. Es una extensión de nuestro compromiso social, un reflejo de nuestra convicción de que, como empresa, tenemos la responsabilidad de contribuir al bienestar de la comunidad.

Fundación Seur: tapones para una nueva vida

En Flat 101 nos hemos sumado a la iniciativa 'Tapones para una nueva vida', de Fundación Seur. Este proyecto consiste en recoger y reciclar tapones de plástico para ayudar a niños/as sin recursos a acceder a un tratamiento médico no reglado en el sistema sanitario o facilitar aparatos ortopédicos que no se facilitan por otros medios.

De esta forma, en Flat 101 impulsamos la recogida de tapones de plástico en nuestras instalaciones, que cuentan con contenedores específicos para esta recogida. Es Fundación Seur quien se encarga del transporte a la planta de reciclaje, Acteco, que entrega el dinero íntegro del reciclaje de estos tapones a las familias de estos pequeños, previamente seleccionadas (existe un comité que examina los expedientes de los/as niños/as solicitantes, para validar qué casos se aceptan, siempre atendidos por orden de llegada).

Adicionalmente, este proyecto nos permite reforzar nuestro compromiso para con la sociedad y el medio ambiente a través de estos objetivos:

- » Animar y sensibilizar a las personas en general a colaborar mediante su actuación a realizar una fácil pero importante acción social.
- » Invitar a la sociedad a reciclar y a cuidar del medio ambiente realizando el simple gesto de guardar tapones de plástico en lugar de tirarlos a la basura.
- » Promover en toda la sociedad la acción social unida a la acción medioambiental.

Formación y talento

Trabajamos por brindar oportunidades laborales al talento joven y nos sentimos orgullosos de colaborar estrechamente con el Centro de Formación San Valero, en Zaragoza, una institución con la que compartimos la pasión por la educación y el desarrollo profesional.

A través de esta colaboración, brindamos a los alumnos una formación integral que va más allá del aula, enriqueciendo su aprendizaje con presentaciones, charlas y programas de formación dual.

Además de asistir a las clases, los estudiantes tienen la oportunidad de realizar prácticas en nuestras oficinas, donde pueden aplicar sus conocimientos en un entorno real de trabajo.

También participamos activamente en un proyecto de orientación, abriendo nuestras puertas para que los alumnos puedan experimentar durante dos días el día a día en una empresa como la nuestra, ofreciéndoles una visión clara y directa del entorno laboral.

Finalmente, nuestro compromiso con los jóvenes talentos se refleja en nuestra participación en el Job Day, un evento en el que compartimos nuestra experiencia a través de charlas, respondemos a las inquietudes de los estudiantes y recibimos sus currículums, fomentando así el vínculo entre la formación académica y el mundo profesional.

Solidaridad sobre Ruedas

Solidaridad sobre Ruedas es una fundación 100% benéfica creada por voluntarios valencianos para contribuir a la restauración de la movilidad de la población afectada por la DANA que asoló Valencia el 29 de octubre de 2024 a través de la donación de vehículos.

El impacto de la DANA en términos de movilidad fue muy alto:

- » **+230.000** personas afectadas por la DANA en Valencia
- » **+109.000** vehículos dañados gravemente según el Consorcio de Compensación de Seguros

Quisimos aportar nuestro granito de arena para promover la restauración de la movilidad y de la rutina en la vida de la población afectada liderando el proyecto de remodelación de su identidad visual y web, así como ofreciendo apoyo y asesoramiento en comunicación externa. El objetivo de esta colaboración fue aportar en lo que mejor sabemos hacer: optimizar negocios digitales para que las donaciones y los recursos llegaran más lejos y más rápido.

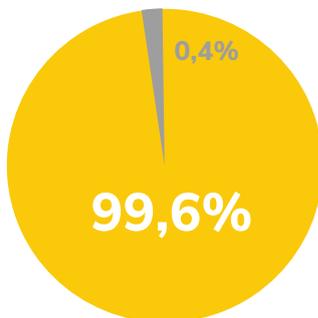
7.2. Impacto social

En Flat 101 la evolución durante 2024 ha sido realmente positiva y el ritmo de contrataciones sigue creciendo, alcanzando las 238 personas a fecha 31 de diciembre de 2024 (gráfica de la evolución de la plantilla disponible en el bloque 3.3. de esta memoria).

Pero, por supuesto, nuestro propósito es crear un equipo sólido. Un empleo de calidad y estable. En este sentido, nuestra política de contratación promueve los contratos indefinidos y de jornada completa, ya que la flexibilidad de horario que permite Flat 101 fomenta que la mayoría de la plantilla pueda conciliar su vida laboral, personal y familiar con una jornada completa, aunque siempre adaptándonos a las singularidades y momentos vitales de nuestro equipo.

Tipo de contrato

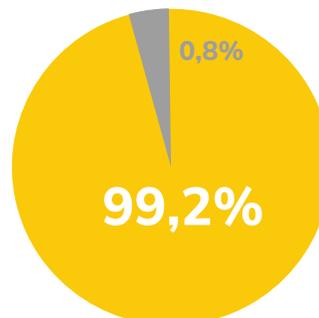
Datos a 31/12/2024.



237 personas Contrato indefinido
1 persona Otro tipo de contrato (formación o prácticas)

Tipo de jornada

Datos a 31/12/2024.



236 personas Jornada completa
2 personas Jornada parcial

7.3. Alineación de proyectos sociales con la estrategia

Todos los proyectos que ponemos en marcha están alineados con nuestra estrategia de negocio. El cuidado de nuestro entorno, nuestro equipo y el compromiso de la empresa con contribuir al desarrollo económico sostenible es uno de los puntos claves de la política de nuestra organización. Para nosotros es muy importante fortalecer el tejido socioeconómico trabajando con el equipo, la comunidad profesional y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.

Nuestro mayor ejemplo es nuestro **Innovation Hub**. El Innovation Hub es un espacio donde ponemos a disposición de todo el mundo la experiencia y conocimiento acumulado durante estos 11 años en forma de estudios, herramientas, conferencias y artículos. Contenido didáctico totalmente gratuito con el know-how de las más de 200 personas que componen la compañía con el que transformar las capacidades de impactar en los proyectos digitales.

En el año 2020, en plena pandemia del COVID 19, decidimos organizar un ciclo de eventos online, las Digital Sessions. Flat 101 creó este evento digital gratuito para ayudar a cualquier profesional o persona interesada en el sector digital a mejorar su presencia digital, algo fundamental dada la coyuntura que provocó la pandemia. Durante los meses de abril y mayo de 2020, realizamos **26 charlas** en las que pudimos tratar temas relacionados con los negocios digitales: CRO, UX, search, e-commerce y digital analytics.

Pero la filosofía que motivó el surgimiento de este formato se mantuvo y continuamos nuestra apuesta por este evento, consolidando nuestro compromiso con la formación y el intercambio de conocimiento en el ámbito digital. En 2024 realizamos una Digital Sessions de **Analítica** y, adicionalmente, celebramos la segunda edición de Conversion Talks, el primer evento en español pensado y diseñado para profesionales interesados en la optimización, la experimentación y todas las disciplinas relacionadas con CRO, CXO y BXOp. Con casi 300 asistentes, se convierte en un foro de innovación y conversación, con aprendizajes de alto valor basados en hechos y en recorrido profesional para marcar la diferencia en el rendimiento digital. Un evento que impulsa a redefinir los límites de lo que es posible en la optimización de los negocios digitales.

Adicionalmente, durante 2024 lanzamos distintos webinars para facilitar el acceso gratuito a cualquier profesional de insights activables para impulsar los negocios digitales:

En España:

- **Webinars CRO** para los sectores Moda, apps y B2B/empresas,
- Webinars Behavioral Economics & Design para **Retail, Banca y Seguros** y **Captación de leads**.
- Webinars **Performance-CRO** para Retail e-commerce, Captación de leads y B2B.
- Webinar **Adobe Target**.

En LATAM:

- **Webinars CRO** para los sectores Moda, apps y B2B/empresas,
- Webinars **Behavioral Economics & Design** para Retail, Banca y Seguros y Captación de leads.

7.4. Transparencia con el entorno

En Flat 101 tenemos un fuerte compromiso por la comunicación honesta, eficaz y accesible para todos y cada uno de los stakeholders con los que operamos. Pensamos que esta transparencia no solo es una responsabilidad y uno de los valores culturales de la organización, sino que contribuye a la generación de valor a largo plazo.

En este contexto, compartimos información relevante sobre nuestras políticas y prácticas de gestión, ofertas de empleo, servicios u opiniones de nuestros clientes, entre otros, en nuestros canales de comunicación digital (web, redes corporativas y/o newsletters).

Nuestra página web pone a disposición de todos los grupos de interés información sobre la compañía, servicios, proyectos y todo nuestro know-how a través del Innovation Hub o el blog.. Asimismo, incluye toda la información legal y acceso al Portal de empleo, en el que se recogen las ofertas con una detallada descripción de los requerimientos del puesto de trabajo y la propuesta de valor de la compañía.

Asimismo, en 2024 intensificamos nuestras relaciones con los medios para facilitar el acceso a nuestra actividad e hitos a la sociedad, alcanzando 44 impactos entre las apariciones proactivas y las reactivas.

7.5. Canales de comunicación

Flat 101 dispone de diferentes canales de comunicación operativos a nivel externo:

- Página web: <https://www.flat101.es/>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/flat101/>
- Instagram: https://www.instagram.com/flat_101_/
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/somosflat101>
- X: <https://twitter.com/somosflat101>
- Facebook: <https://www.facebook.com/flat101>
- Teléfono: (+34) 91 635 52 47
- Email: info@flat101.es

Asimismo, puntualmente, también surgen espacios específicos (fundamentalmente landings) vinculados a eventos o acciones especiales que también se articulan como canales temporales de comunicación.

8/

”

_Medioambiental

8.1. Compromiso adquirido

Es obligación de quienes trabajamos en Flat 101 demostrar comportamientos medioambientales correctos, cumplir y hacer cumplir las normas políticas y procedimientos de preservación del medio ambiente establecidos por la empresa.

8.2. Impacto ambiental

El principal impacto medioambiental que genera Flat 101 son los diferentes consumos de papel, electricidad y agua que se producen en nuestras oficinas.

Realmente, por las características de nuestra organización, actividad y la implantación del trabajo en remoto, el impacto medioambiental que tenemos es bajo y, por tanto, no llevamos a cabo un registro exhaustivo del mismo.

No obstante, en la medida de nuestras posibilidades, intentamos colaborar en minimizarlo teniendo una actitud activa en el desarrollo de políticas de reciclaje, uso de recursos y generación de residuos.

8.3. Estrategia frente al cambio climático

Todas las medidas desarrolladas frente al cambio climático se basan principalmente en:

- > **Concienciación:** sensibilización sobre el uso racional de los recursos, la importancia del reciclaje y la reducción de la generación de residuos y emisiones.
- > **Implantación del trabajo en remoto:** esta modalidad de trabajo evita desplazamientos (muchos de ellos, en vehículo, tanto privado como público) lo que hace que se contabilicen menos emisiones de CO₂ y otros gases contaminantes. Además, se contribuye a que se generen menos atascos y también un menor ruido medioambiental.

8.4. Gestión ambiental

La implementación de las grandes líneas estratégicas frente al cambio climático se traducen en este tipo de acciones concretas o buenas prácticas:



- » Uso del papel: no imprimimos más que los documentos que sean estrictamente necesarios, apostamos por la digitalización de la documentación y por el mínimo uso de papel.
- » Políticas de reciclaje:
 1. Disponemos de papeleras de reciclaje y carteles informativos.
 2. Reciclamos papel, plástico, orgánico.
 3. Reciclamos las pilas, toners de las impresoras y cualquier material/equipo informático.
- » LEDs: todas las luces de nuestras oficinas son de bajo consumo.
- » Existen fuentes de agua potable para los trabajadores y para terceros al objeto de mejorar la calidad del agua. Contamos con tazas que proporciona la empresa para evitar el consumo excesivo de vasos desechables.
- » Recomendación de preferencia por el transporte público (metro, autobús, tranvía o taxi) para los desplazamientos por razón de trabajo (reuniones de cliente o en nuestras oficinas).

8.5. Comunicación ambiental

Si bien es cierto que no disponemos de un plan de comunicación en materia ambiental, intentamos mejorar en este aspecto para llevar a cabo una correcta difusión de las prácticas y labores que realizamos a través de:

- > Comunicados internos (mail y Slack).
- > Cartelería en las oficinas.
- > Disponemos de un canal de Slack abierto, donde cualquier miembro de Flat 101 puede participar, compartir y promover conductas o prácticas ambientales.
- > Contamos con una Guía de buenas prácticas para las oficinas de Flat 101 en constante actualización. En ella, recogemos las principales acciones de buena conducta alineadas con nuestro objetivo de contar con un entorno físico limpio, recogido y responsable para con el medioambiente.

9 /

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas adoptaron un conjunto de objetivos en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. Conocidos como Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son 17 objetivos que pretenden alcanzarse antes de 2030.

En Flat 101 nos consideramos empresa socialmente responsable y tenemos una firme implicación con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. En este contexto, a continuación detallamos aquellos objetivos para los que estamos contribuyendo de forma activa como organización.

ODS 4: Educación de calidad

En Flat 101 creemos firmemente en que hacer didáctica y compartir conocimiento es clave para fomentar la reflexión y el crecimiento del sector y que los sistemas digitales estén cada vez más y mejor enfocados a los usuarios.

Estudiar y analizar negocios digitales es algo que nos apasiona; hacerlo de manera gratuita y devolverlo a la comunidad profesional es una de las maneras que hemos encontrado de contribuir a la sociedad. Por eso, apostamos fuertemente por estudios globales y sectoriales de acceso gratuito (disponibles en nuestro [Innovation Hub](#)), webinars y eventos ya consolidados como las Digital Sessions, retransmitidos en directo en nuestro [canal de YouTube](#).

Adicionalmente, somos conscientes de que promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida es clave para alcanzar muchos objetivos de desarrollo sostenible, por lo que contamos con programas de prácticas con diversos centros educativos para promover la capacitación y el desarrollo del talento en el ámbito profesional.

ODS 5: Igualdad de género

La igualdad entre géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo próspero y sostenible. Sin embargo, a pesar de los avances en las últimas décadas, mujeres y niñas de todo el mundo siguen sin experimentar una igualdad de derechos real.

En nuestra opinión, las empresas juegan un rol clave en este sentido y, por ello, en Flat 101 adoptamos a nivel interno políticas y procedimientos para garantizar los mismos derechos y oportunidades laborales, fomentando así el crecimiento económico y el desarrollo social. De hecho, durante 2024 se negocia el Plan de Igualdad que entra en vigor el 1 de enero de 2025, dando un salto cualitativo en esta materia.

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

El objetivo 8 pretende conseguir un crecimiento económico sostenible e inclusivo, que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique el medioam-

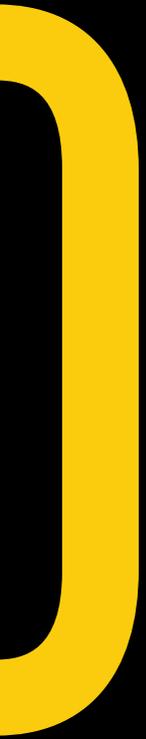
biente. Para conseguir este objetivo, en Flat 101 creamos empleo decente y de calidad para todas las personas, erradicando malas prácticas e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica.

Garantizamos condiciones dignas de empleo, fomentamos la contratación de nueva mano de obra e incrementamos la productividad económica, a través del impulso del I+D+I.

ODS 9: Industria, innovación e infraestructura

El objetivo 9 pretende conseguir infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad para todos; impulsar una nueva industria bajo criterios de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales; fomentar la tecnología, la innovación y la investigación y lograr el acceso igualitario a la información y al conocimiento, principalmente a través de internet.

En este contexto, es importante destacar que en el año 2021 Flat 101 se integró dentro del grupo Indra. Aunque sigue siendo una organización con entidad propia (preservamos nuestra marca, nuestra forma de trabajar, nuestro modelo de gestión y cultura), esta nueva fase representa una nueva etapa de expansión y de crecimiento de la empresa al servicio de nuestros clientes. Nuestra integración con Indra significa contar con un acelerador que nos ofrece una inyección extra de capacidad.



FLAT 101 Digital
Business

