

# **INFORME DE PROGRESO**

## **2011**

**diagonal Gest, S.L.**





**diagonal GEST** que nació en 1.997 como una gestoría hipotecaria, hoy se ha convertido en uno de los principales grupos de externalización de procesos y servicios financieros avanzados de la península ibérica.

Con una plantilla propia de más de 600 personas, más de 40 delegaciones repartidas por las principales capitales de provincia españolas junto a Lisboa y Oporto. Cuenta con los más avanzados medios y tecnologías, así como múltiples certificaciones que junto con el reconocimiento de sus clientes avalan nuestra trayectoria y son garantía de futuro.

Colabora con la mayoría de las principales Entidades Financieras del país, con múltiples servicios, y a menudo innovadoras soluciones principalmente en el área Hipotecaria, Jurídica y Riesgos- Recuperaciones.

Hoy diagonal GEST es un referente en la externalización de procesos y servicios financieros avanzados, con un claro valor diferencial, adaptarse y anticiparse con soluciones innovadoras a las nuevas y crecientes necesidades de sus Clientes

En **diagonal GEST** tenemos la clara voluntad de continuar adscritos al Pacto Mundial y seguir evolucionando positivamente en la implantación de sus Diez Principios. Porque compartimos su espíritu y sus objetivos.

**diagonal GEST** dispone de la CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008 aplicable a la realización de servicios de gestión y tramitación administrativa ante organismos oficiales. Estas certificaciones suponen el reconocimiento de la madurez y eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y confirman nuestra voluntad de evolucionar en una línea de progreso continuo que garantice y anticipe el nivel de respuesta que exigen las expectativas de nuestros Clientes y colaboradores.

Nuestra búsqueda, tanto de la excelencia como de la eficiencia nos obliga a seguir avanzando y mejorando nuestros sistemas. La información tiene una importancia fundamental para nuestro funcionamiento, por ello nos hemos lanzado a realizar los pasos necesarios con el fin de obtener la certificación ISO 27001.

Nuestro objetivo es mejorar, si cabe, la protección de los activos de información aumentando la confianza que ya tienen en nosotros nuestros clientes. Está previsto que durante el presente año se hayan preparado todos los sistemas para la obtención del certificado.

En **diagonal GEST**, a su vez, estamos tramitando la UNE-EN ISO 14001 al estar en sintonía con la creciente preocupación social por el impacto ambiental de la actividad económica de las empresas, es por ello que desde Dirección se han instaurado una serie de pautas y/o hábitos en el uso correcto de los recursos. De ellos cabe destacar los relacionados con Consumo de Recursos, Generación de Residuos y Generación de Residuos Inertes.

Vicepresidencia de AEPROSER- Asociación Sociedades Externalización.

Seguiremos trabajando para mejorar.

  
**Nuria Serra González**

Directora General

## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 1

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

- Utilización del talento y capacidades de las personas para el desarrollo de procesos, tecnologías, productos.
- Oferta de oportunidades y apoyo al comportamiento creativo e innovador.
- Adecuada acogida de las personas incorporadas.
- Acceso a la formación y la cualificación-reciclaje interno y externo.
- Posibilidades de desarrollo profesional y promoción interna.
- Formación en Prevención de Riesgos Laborales.

#### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Evaluación continua de las acciones formativas y valoración de la formación por parte del empleado.  
Valoración clientes de la atención recibida.  
Control de resultados.

#### **Objetivos:**

Mejora constante de los procesos.

## DERECHOS HUMANOS

### PRINCIPIO 2

*Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

- Respeto a las condiciones contractuales pactadas.
- Evaluación y selección de proveedores para la mejora social y ambiental.
- Control sobre empresas subcontratadas para la gestión de riesgos laborales.

#### **¿Cómo se han medido los resultados?**

Control documental.

#### **Objetivos:**

Asegurar cumplimiento legislación de proveedores.

## **NORMAS LABORALES**

### **PRINCIPIO 3**

*Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

Creación y potenciación de Intranet.

#### **¿Cómo se han medido los resultados?**

En proceso.

#### **Objetivos:**

Facilitar comunicación e implicación del personal.

## **NORMAS LABORALES**

### **PRINCIPIO 4**

*Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

Se presta colaboración con administraciones públicas.

#### **¿Cómo se han medido los resultados?**

En proceso.

#### **Objetivos**

Mejora implicación personal.

## **NORMAS LABORALES**

### **PRINCIPIO 5**

*Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

Se presta colaboración con administraciones públicas.

### ¿Cómo se han medido los resultados?

En proceso.

#### **Objetivos:**

Mejora implicación personal.

## **NORMAS LABORALES**

### PRINCIPIO 6

*Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

- Equidad y competitividad de la remuneración.
- Información sobre las funciones de cada puesto y dependencias jerárquicas funcionales.
- Creación de nuevo empleo y estabilidad en la plantilla.
- Tipos de contratos tendentes a la estabilidad.
- Cumplimiento de la legalidad en contratación, incluido personal inmigrante.
- Eliminación de la externalidad de la contratación (ETT).
- Empleo de personas con discapacidad o medidas compensatorias.
- Diversidad de género, también en puestos directivos y equidad de las condiciones laborales.
- Diseño Plan de Igualdad.

### ¿Cómo se han medido los resultados?

Análisis estabilidad en plantilla.

#### **Objetivos:**

Mayor implicación del personal y estabilidad en plantilla.

## **MEDIO AMBIENTE**

### PRINCIPIO 7

*Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

#### **Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

- Plan para la reducción de consumos: agua, electricidad, papel, etc.
- Plan de gestión de residuos con reciclaje de papel y tóner.

**¿Cómo se han medido los resultados?**

Análisis de costes.

**Objetivos:**

Reducir huella ambiental, ahorro energético y de recursos.

**MEDIO AMBIENTE**

**PRINC IPIO 8**

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

Estamos tramitando la UNE-EN ISO 14001 al estar en sintonía con la creciente preocupación social por el impacto ambiental de la actividad económica de las empresas, es por ello que desde Dirección se han instaurado una serie de pautas y/o hábitos en el uso correcto de los recursos. De ellos cabe destacar los relacionados con Consumo de Recursos, Generación de Residuos y Generación de Residuos Inertes.

**¿Cómo se han medido los resultados?**

En proceso.

**Objetivos:**

Reducir huella ambiental, ahorro energético y de recursos.

**MEDIO AMBIENTE**

**PRINC IPIO 9**

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos.

¿Cómo se han medido los resultados?

Análisis de costes.

**Objetivos:**

Reducir huella ambiental, ahorro energético y de recursos.

**ANTICORRUPCIÓN**

PRINCIPIO 10

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

**Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio:**

Se presta colaboración con administraciones públicas.

**¿Cómo se han medido los resultados?**

En proceso.

**Objetivos:**

Mejora implicación personal.