

INFORME DE PROGRESO

2013

La Auxiliar de Recaudación S.L.U.



CARTA RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Un año más, estamos orgullosos de poder presentar la renovación de compromiso de un proyecto de colaboración en el que creemos y al que apoyamos.

Este último ejercicio ha sido especialmente duro y complicado debido a las dificultades económicas, empresariales y familiares, que atraviesa nuestro país. En la Auxiliar de Recaudación, hemos tratado de poner todos los medios a nuestra disposición para acercar la Administración al ciudadano buscando la forma de adaptarnos en lo posible a las necesidades de cada contribuyente.

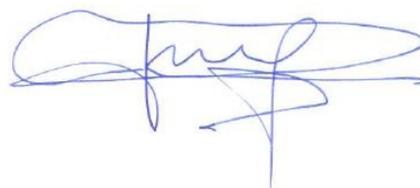
Hemos puesto en marcha un proyecto ambicioso, pero necesario, para descentralizar todos los procedimientos reforzando y ampliando nuestra Oficina Virtual y todos los trámites que se pueden realizar a través de ella, así como la creación de un Contact Center para atender el Servicio de Atención no Presencial con el ciudadano y con el Ayuntamiento.

El reto global al que nos enfrentamos es convertir nuestra empresa en un referente de sostenibilidad, transparencia y eficiencia. Nuestra adhesión a Pacto Mundial se debió a que no queremos ser sólo una empresa que desarrolla su actividad de la mejor forma y que logra sus objetivos cuantitativos, sino un lugar que favorece la conciliación entre la vida laboral y familiar al mismo tiempo que demuestra su compromiso con el resto de los 10 principios que la organización de Pacto Mundial promueve.



Esperamos poder acercarnos cada vez más a la **Visión** empresarial que nos hemos propuesto y que no podría existir sin los **valores** éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa y que nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento. Pero sobre todo lo que es aún más importante, caminar hacia nuestro objetivo de una forma respetuosa y responsable.

Un abrazo



Joaquín Molina Sánchez
Director General La Auxiliar de Recaudación



DERECHOS HUMANOS

PRINC IPPIO 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

El sector en el que se encuentra nuestra organización (sector Público local), limita los riesgos de no cumplimiento de los Derechos Humanos, concentrándose dichos riesgos en el grupo de interés empleados. Es por ello, que en cuestión de Prevención de riesgos laborales, La Auxiliar de Recaudación hace que todos sus empleados realicen en curso de FREMAP anualmente ya que son los que se encuentran más expuestos.

En lo relativo al ciudadano, se han desarrollado acciones informativas a través de canales visuales, para tratar de concienciar sobre este tema.

¿Cómo se han medido los resultados?

Nuestra organización cuenta con políticas de calidad y Medioambiental certificando su eficiencia a través de las normas internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 respectivamente. Además, tratamos de inculcar los valores organizativos en todos nuestros procesos que son: eficacia y transparencia, respeto al ciudadano, compromiso con los resultados y profesionalidad e integridad.

Esta filosofía de trabajo concentrada en una Misión, Visión y Valores corporativos se difunde entre todos nuestros empleados de forma clara a través de nuestra intranet, nuestra página Web y a través de correos electrónicos periódicos.

Objetivos

Como objetivo de nuestra Política, mantendremos los marcados en el último informe de Progreso que son cuidar el grado de satisfacción del servicio prestado hacia nuestros clientes, y mantener la cultura de trabajo basada en el continuo perfeccionamiento en lo relativo a nuestros empleados. Mantenemos los mismos objetivos ya que significan en sí mismos la búsqueda de los más altos estándares de calidad y responsabilidad.

En cuanto a nuestras Acciones, nuestro objetivo será una participación más activa entre nuestros empleados, clientes y la propia organización en la elaboración de políticas en materia RSE.

El objetivo de seguimiento tanto del grupo clientes como empleados seguirá haciéndose de la misma forma, a través de todos los medios de atención presencial y descentralizada que tenemos a disposición como son: buzón de sugerencias, encuestas, servicio de atención al

cliente, teléfono de denuncias/quejas, procedimiento de gestión de incidencias, auditorías, dirección de RRHH y protocolos de prevención del acoso y PRL.

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

Dado que nuestro organismo pertenece al sector público, estamos obligados al cumplimiento de la normativa específica en materia de contratación (Ley de contratos del Sector Público).

Tras la adhesión a Pacto Mundial, hemos tratado de dar un paso más revisando las políticas de responsabilidad social corporativas y actualizando los protocolos para que esta acción cobre más importancia. Hemos cuidado con más atención las contrataciones de los proveedores con los que trabajamos en la compra de material de oficina y en el mantenimiento de los servicios auxiliares.

¿Cómo se han medido los resultados?

Como hemos explicado anteriormente, nuestra capacidad de contratación se ve muy reducida dado al sector en el que trabajamos. Sin embargo, hemos logrado incluir esta acción dentro de los parámetros de decisión a la hora de la contratación de un nuevo proveedor o de la renovación de los existentes.

Durante este tiempo en el que hemos puesto en funcionamiento estas prácticas hemos logrado aumentar el porcentaje sobre el total de nuestros proveedores que disponen de una certificación del 10% al 20%.

Objetivos

Nuestro objetivo en este principio lo marcamos en base a nuestra cultura corporativa de mejora continua por lo que seguiremos aplicando el análisis en materia de Derechos humanos de cada uno de nuestros proveedores y continuaremos mejorando el sistema de compras en base a los parámetros de calidad tanto de nuestro Manual de Calidad como del Sistema de Gestión de Proveedores (Política de Compras y Política de Calidad).

Al mismo tiempo, marcaremos un objetivo del 25% en la medición del porcentaje sobre el total de nuestros proveedores que disponen de una certificación SA y/o ISO.

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

El derecho a la negociación colectiva está contemplado dentro del convenio por el que se rigen todos los trabajadores de la organización.

Siendo conscientes de la importancia de este principio, disponemos de múltiples canales de comunicación para informar a todos los empleados sobre cuestiones de interés laboral como son la intranet, emails y carpetas comunes con información de carácter laboral como son el convenio colectivo, horarios, normativas...

Además, se realizan sesiones informativas periódicas para mantener abierto el canal de comunicación con los empleados.

¿Cómo se han medido los resultados?

Hemos ideado un protocolo ideado a raíz de una auditoria de calidad para la petición de reuniones de todo índole, incluidas las de los trabajadores y la dirección para aquellos puntos de relevancia en un momento determinado y que sean de interés global dentro de la organización. Cualquier asunto a tratar constituye una entrada en nuestro sistema de mejora. Las entradas se analizan y clasifican informándose mediante comunicación vía email indicando en el asunto Entrada para Grupos de Mejora de Procesos (GMP).

Este protocolo ha tenido muy buena acogida y ha sido utilizado con normalidad por todos los departamentos de la organización durante este ejercicio, estando en este momento totalmente integrado dentro de la práctica habitual de funcionamiento de nuestra organización.

Objetivos

Como hemos mencionado anteriormente, basamos nuestro trabajo fundamentalmente en una filosofía empresarial de mejora continua, por lo que en este punto marcamos nuestro objetivo en seguir mejorando los canales de comunicación entre todos los miembros de la organización y fomentar la participación de los trabajadores a través de políticas de RRHH.

Al mismo tiempo, trataremos de unificar los diferentes convenios colectivos de nuestras delegaciones en diferentes puntos geográficos nacionales para una mayor integración de todos nuestros empleados, los que comunicaremos siguiendo los protocolos habituales. En lo relativo a este punto también abriremos un canal directo para todas aquellas dudas o sugerencias que se puedan originar.

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

Después de analizar más en profundidad este principio durante este ejercicio, podemos afirmar que el trabajo forzoso no es un factor de riesgo para nuestra entidad dado el tipo de actividad a la que nos dedicamos. El sector Público, al que pertenecemos, dispone de una normativa específica en materia laboral. No obstante, todos los empleados de nuestra organización están sujetos al convenio de oficinas y despachos de Oviedo, ya que es donde se encuentra la Sede central de la empresa. En este convenio está claramente especificado todos los elementos de interés de este principio.

Además de lo anteriormente mencionado, hemos desarrollado políticas de RRHH ampliando las específicas del convenio colectivo para facilitar a nuestros empleados la conciliación entre la vida profesional y familiar.

¿Cómo se han medido los resultados?

Hemos establecido diferentes procedimientos dentro del Sistema de Gestión de la norma ISO 9001:2008 que recogen todo lo establecido en lo relativo a las relaciones laborales ajustando los diferentes convenios colectivos a los que nuestros empleados están vinculados.

Objetivos

Aunque los trabajos forzosos no son un factor de riesgo en nuestra organización, si queremos concienciar sobre este aspecto para que todas las personas de nuestra empresa sean conscientes que también en su vida privada puede encontrarse en situación de influir o desechar este tipo de prácticas.

Además, todo lo relativo a la conciliación entre la vida laboral y familiar es uno de los puntos de mayor importancia en nuestra organización y siempre estamos abiertos a nuevas sugerencias por parte de nuestros empleados para facilitar este punto.

NORMAS LABORALES

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Dado el sector en el que actuamos, el sector Público local, el trabajo infantil tampoco supone un factor de riesgo. Como hemos mencionado en el principio anterior, disponemos de una normativa específica en materia laboral en el que todos los empleados de nuestra organización están sujetos al convenio de oficinas y despachos de Oviedo, ya que es donde se encuentra la Sede central de la empresa. En este convenio está claramente especificado todos los elementos de interés de este principio.

¿Cómo se han medido los resultados?

Al no ser un factor de riesgo para nuestra organización, no disponemos de una acción en concreto para este principio. Sin embargo, utilizamos los canales habituales mencionados a lo largo de este informe para sensibilizar a nuestros empleados.

Objetivos

El trabajo infantil no es un factor de riesgo en nuestra organización, sin embargo, como en el principio anterior, nos gustaría concienciar sobre este aspecto para que todas las personas de nuestra empresa sean conscientes que también en su vida privada puede encontrarse en situación de influir o denunciar este tipo de prácticas. Por ello, marcaremos un objetivo formativo en el que se dará una charla para tratar específicamente este tema.

NORMAS LABORALES

PRINC IPIO 6

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

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

La pertenencia de nuestro organismo al sector Público, obliga al cumplimiento de la normativa específica en materia de contratación (Ley de Contratos del Sector Público). Sin embargo, en La auxiliar de Recaudación tratamos de dar un paso más y no cumplir simplemente la normativa marcada, por ello, tratamos de tomar estas decisiones según criterios de mejor calificación para el puesto a cubrir teniendo en cuenta la ley y las políticas de igualdad, integración social y éticas que aún sin estar definidas como tal tienen mucho peso en nuestra empresa.

Además, invertimos en el desarrollo personal de todos los trabajadores elaborando un plan de formación ajustado a las necesidades de las personas que la componen así como a las exigencias de mercado.

Una forma de alinear la Política de RRHH con la estrategia de la empresa, es la gestión por competencias. Se define competencia al comportamiento o conducta con valores, actitudes, conocimientos, talento y motivación. Con este objeto, en La Auxiliar de Recaudación redactamos nuestro propio directorio de competencias basado en la observación de las personas en plantilla, en los resultados obtenidos por las mismas y en su descripción y conocimiento de los distintos tipo de trabajo.

¿Cómo se han medido los resultados?

El total empleadas en la organización es de 43 de personas, distribuidas de la siguiente forma:

Directivos frente a empleados: 12 (directivos y mandos intermedios)

Directivos mujeres: 9

Directivos hombres: 3

Mujeres: 32

Hombres: 11

Mayores de 45 años: 15

Menores de 30 años: 3

Empleados no nacionales: 0

Empleados con contrato fijo: 34

Empleados con contrato temporal: 9

Objetivos

Continuar con las prácticas descritas durante este punto buscando la mejora continua en cada uno de los procesos. Al mismo tiempo mencionar que no tenemos ni hemos tenido abierto o

resultado ningún expediente por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en ninguno de los lugares de trabajo de la organización.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

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

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

La Auxiliar de Recaudación, no permanece ajena a las inquietudes que nuestra sociedad pone de manifiesto respecto a la importancia de la protección medioambiental y la necesidad de puesta en marcha de políticas y estrategias para su conservación.

Dada la importancia que le damos a este principio, hemos asumido el cumplimiento voluntario de la Norma Internacional ISO 14001:2004 así como la certificación y verificación externa de su Sistema de Gestión.

Este compromiso adquirido por la dirección, implica a todos los empleados de La Auxiliar de Recaudación, ya que sólo tendría sentido si todos y cada uno de los miembros de este colectivo lo hacen suyo.

¿Cómo se han medido los resultados?

En La Auxiliar de Recaudación hemos desarrollado durante este ejercicio un plan de 15 horas de formación en el respeto del medio ambiente para nuestros empleados.

Objetivos

Alineado con nuestra cultura corporativa de mejora continua nuestro objetivo será continuar adoptando las prácticas medioambientales de la Norma ISO 14001:2004 intentando buscar la excelencia en las prácticas que de ello puedan surgir. Pretendemos convertirnos en una empresa verde/ecológica en cada uno de nuestros procesos y actuaciones.

Por ello, resulta imprescindible el uso de herramientas que integren el medio ambiente en la gestión global de la empresa.

La implantación de esta Norma, nos ofrece la posibilidad de sistematizar los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, por lo que seguiremos mejorando a través de los consejos que surjan en las auditorías de la empresa.

MEDIO AMBIENTE

PRINC IPIO 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Dada la naturaleza de nuestro servicio, el riesgo en materia de medioambiental no es muy relevante. Sin embargo, como hemos mencionado en principio anterior, nuestra organización no permanece ajena a las inquietudes que nuestra sociedad pone de manifiesto con respecto a la importancia de la protección medioambiental y la necesidad de puesta en marcha de políticas y estrategias para su conservación.

Desde su fundación en el año 1988, La Auxiliar de Recaudación ha ido desarrollando su Sistema de Gestión, ampliándolo hasta su sistema actual, el cual ha sido certificado en 2011 conforme a la norma internacional UNE EN-ISO 9001:2008 cuyo alcance abarca los servicios de notificación y recaudación voluntaria y ejecutiva de impuestos y otros ingresos de derecho público así como de la gestión catastral.

El modelo EFQM de Excelencia estructura el Sistema de Gestión de la organización y puede asimismo ser utilizado como una herramienta de diagnóstico, proporcionando un marco de medición, para uno mismo (mejora continua) o para compararse con los demás (benchmarking)

Realizamos la primera autoevaluación durante el primer cuatrimestre del año 2011 enmarcada dentro del proyecto Misión empresas Excelentes VI llevado a cabo por el Club Asturiano de Calidad del que La Auxiliar de Recaudación forma parte como socio. Tras el proceso autoevaluación, llevado a cabo por un equipo integrado por representantes de todas las áreas de la organización, se detectaron gran cantidad de puntos fuertes y áreas de mejora para las que se desarrollaron planes de acción. Finalizados éstos, La Auxiliar de Recaudación obtuvo el sellos de compromiso hacia la Excelencia, Sello EFQM 200+ otorgado por el Club Excelencia en Gestión y por la European for Quality Management, convirtiendo a nuestra organización en la primera empresa en el ámbito de Recaudación de Tributos en obtener un Sello de Excelencia para su gestión.

¿Cómo se han medido los resultados?

Los datos de consumo de La Auxiliar de Recaudación son:

Electricidad:	30.377 Kw	(40.171 Kw año anterior)	MEJORA
Agua:	169 m3	(240 m3 año anterior)	MEJORA
Papel:	1097.712 Kg	(1521.83 Kg año anterior)	MEJORA

Objetivos

Como se puede apreciar en los resultados, hemos mejorado sustancialmente en nuestros consumos año a año, nuestro objetivo es ser cada más eficientes llevando nuestro compromiso a un mayor nivel e incidir en el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

Dada la actividad que desarrollamos, el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente en su ciclo de presentación de servicios, se limita a los equipos informáticos, para cuya compra se siguen criterios de eficiencia energética.

No obstante, La Auxiliar de Recaudación es una empresa comprometida con el medio ambiente, por lo que estamos apostando en introducir todos aquellos aspectos que mejoren emisiones, como por ejemplo el cambio de toda la iluminación de nuestras oficinas a bombillas LED para lo que ya estamos analizando varios presupuestos, además, hemos implantado un protocolo de recogida eficiente de desechos para los componentes informáticos.

¿Cómo se han medido los resultados?

Durante este pasado ejercicio, hemos desarrollado una medida medioambiental que ha consistido en la sustitución de 15 pantallas para 15 equipos informáticos por unas con calificación Eco Friendly y Energy Star. Se está evaluando adoptar nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente durante el próximo ejercicio.

Objetivos

La eficiencia energética y el uso de componentes respetuosos con el medio ambiente es un objetivo que intentaremos alcanzar progresivamente durante los próximos ejercicios y que se encuentra ya integrado en nuestra planificación de Políticas de mejoras.

ANTICORRUPCIÓN

PRINC IPIO 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

En nuestro sector, existe una regulación legal específica en relación a este punto que marca una relación de derechos y obligaciones a cumplir tanto por los ciudadanos como por los empleados dentro de nuestra actividad que se difunde a través de la Web y de nuestra intranet.

Además, en toda nuestra organización se sigue rigurosamente el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD).

¿Cómo se han medido los resultados?

El porcentaje desglosado por cada grupo de interés que conoce los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad es:

Clientes: 90%

Empleados: 100%

Teniendo en cuenta que tanto clientes como empleados tienen acceso a esta información, este porcentaje indica que aún se pueden ampliar más los canales de comunicación para la difusión de esta información en el grupo de interés de clientes, del mismo modo que deja constancia de la mejora respecto al ejercicio anterior en el grupo empleados.

Esta mejora se debe a que a raíz de nuestra adhesión a Pacto Mundial definimos e implantamos un código de conducta que ha sido seguido rigurosamente por todos nuestros empleados.

Por otro lado, la transparencia en la gestión de nuestra organización con la administración municipal a la que representamos prestando el servicio y las auditorías internas que se llevan a cabo anualmente son los principales puntos que aseguran la buena gestión de las incidencias relacionadas con este principio.

Objetivos

El objetivo fundamental que nos planteamos de cara al próximo ejercicio se basa en mejorar y completar el código de conducta que hemos implantado, y continuar con la labor de difusión para formar sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción, normas éticas y valores corporativos.