

INFORME DE PROGRESO

2014

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.

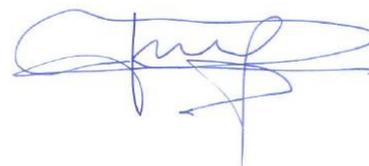
La gestión recaudatoria genera actitudes en las personas sobre las que incide, por ello, es nuestro objetivo como empresa, generar la mejor actitud en el ciudadano a través de un servicio eficiente a la vez que respetuoso, de tal manera que el contribuyente se sienta más comprometido que obligado en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Inmersos aun en un escenario económico y social de incertidumbre, de cambios y de nuevos planteamientos, afrontamos el año 2014 bajo la idea de la mejora continua. Sobre los cimientos de la gestión iniciada en años anteriores, continuamos durante este ejercicio trabajando en la optimización y garantías de los procesos que desarrollamos.

La adhesión a Pacto Mundial y a sus principios vértebra y alinea nuestra gestión la cuál se ve favorecida mediante la conciliación entre la vida laboral y familiar, el respeto al medio ambiente así como en nuestra colaboración en una sociedad mas justa y equitativa.

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

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

El ámbito de influencia de La Auxiliar de Recaudación sobre el que puede actuar en apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos fundamentales, abarca tanto a empleados como a ciudadanos, el cliente externo. En ambas vertientes, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- **Plan de Formación:** para la elaboración del plan anual de formación, La Auxiliar de Recaudación, recoge en primer término las propuestas de todos sus empleados, valorando las inquietudes personales de cada uno de ellos y su capacidad para reconocer los puntos débiles a reforzar para un mejor desempeño en su trabajo. Estas propuestas junto con el estudio minucioso que hace la empresa de los nuevos procedimientos de trabajo y la dificultad que puede suponer a los trabajadores la adaptación a los mismos, se ha desarrollado un plan de formación cuyo objetivo principal ha sido incrementar la polivalencia de los trabajadores y mejorar su eficiencia haciendo que adquieran mayor seguridad en el desarrollo de su trabajo.
- **Actualización permanente de las Instrucciones de Trabajo:** la empresa mantiene permanentemente actualizadas las instrucciones de trabajo ante cualquier cambio de procedimiento para que el trabajador sienta la seguridad de tener a su alcance todos los medios que le permitan un buen desarrollo en su trabajo.
- **Mejora en la Atención al Ciudadano:** durante todo el ejercicio, se ha llevado a cabo un exhaustivo trabajo con los empleados para concienciarlos de la importancia del trato al ciudadano. Para ello, se les ha formado con casos prácticos que reflejan las distintas situaciones que puede presentar el ciudadano en nuestra oficina, se han recogido encuestas de satisfacción que nos han ayudado a mejorar las carencias que encontraban en nosotros y se ha terminado de adaptar la oficina para el acceso a cualquier persona independientemente de su condición física (eliminación de barreras arquitectónicas).

¿Cómo se han medido los resultados?

- Indicadores de seguimiento establecidos para los distintos trabajos desarrollados, en este caso para los afectados principalmente por las acciones formativas.
- Número de nuevas ediciones publicadas de Instrucciones Técnicas.
- Encuestas de satisfacción del ciudadano recogidas periódicamente.

Objetivos

- Garantizar que el trabajador disponga de todos los medios para un buen desarrollo personal y profesional en su puesto de trabajo.
- Proporcionar una atención al ciudadano de calidad, respetando a la persona y tramitando eficientemente sus consultas como contribuyente.

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

Dada la naturaleza del negocio de La Auxiliar de Recaudación en el que el tratamiento de datos personales es continuo, se han mejorado las políticas de Protección de Datos y de Uso de Herramientas Informáticas. De esta forma, se protege doblemente el derecho a la intimidad: del trabajador y del ciudadano. El primero tiene pleno conocimiento y a su disposición toda la información referente a la protección de datos y el segundo la garantía de que no se vulnera este derecho pues estamos certificados en la UNE-EN ISO 27001 y en la oficina perfectamente identificadas y anunciadas las cámaras de grabación.

¿Cómo se han medido los resultados?

- Los trabajadores reciben personalmente cada año la Política de Uso de Aplicaciones Informáticas que leen y firman individualmente.
- Anualmente la empresa es auditada por una entidad externa según la norma UNE-EN ISO 27001.

Objetivos

Cero No Conformidades en la auditoria externa de la norma UNE-EN ISO 27001.

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

A pesar de no contar con Representante de los Trabajadores ni de convocarse asambleas para negociaciones colectivas de aspectos laborales por iniciativa de los empleados, La Auxiliar de Recaudación pone a disposición de los mismos **Grupos de Mejora** como canal de comunicación interna que permitan a todos y cada uno de los trabajadores poder expresar libremente sus propuestas de mejora o novedades que les gustaría incorporar a su empresa.

¿Cómo se han medido los resultados?

- Con el recuento de los mails recibidos con nuevas propuestas
- Reuniones planteadas fruto de algunos de los mails recibidos de los trabajadores
- Planes de acción ejecutados como consecuencia de las reuniones de los Grupos de Mejora

Objetivos

Conseguir que todos los trabajadores participen al menos una vez al año en los Grupos de Mejora planteados por la empresa.

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

- El hecho de que el sector al que pertenece nuestra empresa no esté enmarcado en aquellos en los que el grueso de sus perfiles desempeñan trabajos físicos, no quiere decir que no sea vulnerable al trabajo forzoso o bajo coacción. Para apoyar la eliminación de cualquiera de estos aspectos negativos, La Auxiliar de Recaudación dispone de herramientas informáticas de gestión que permiten mantener bajo control en todo momento la **carga de trabajo** a la que está sometido el trabajador.
- Así mismo, se garantiza el buen estado físico de sus trabajadores y las buenas condiciones de su puesto de trabajo con la colaboración de una entidad externa para llevar a cabo el Reconocimiento Médico y la gestión del Sistema de Prevención de Riesgos.

¿Cómo se han medido los resultados?

- Carga de trabajo: Diariamente la aplicación reporta resultados de ocupación de la jornada y productividad de cada trabajador.

- Reconocimiento Médico anual a todos los trabajadores de la empresa que opten por hacerlo.
- Revisión anual del Plan de Prevención de Riesgos y Formación de todo el personal.

Objetivos

- Mantener un correcto dimensionado de la plantilla garantizando una carga de trabajo adecuada, tanto cuantitativa como cualitativamente, de cada trabajador.
- Puestos de trabajo ergonómicos que eviten cualquier lesión o dolencia en el trabajador.

NORMAS LABORALES

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

La actividad de la empresa hace imposible el trabajo infantil, por lo que no se ha desarrollado ninguna acción para la erradicación del mismo. Aún así, La Auxiliar de Recaudación difunde y hace partícipe a sus trabajadores de iniciativas totalmente contrarias a la vulneración de los derechos infantiles, como pueden ser actividades lúdicas organizadas en el municipio.

¿Cómo se han medido los resultados?

No se dispone de procedimiento o política al respecto.

Objetivos

No se han establecido objetivos.

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

- **Órgano Directivo y Mandos Intermedios:** La Auxiliar de Recaudación cuenta con una plantilla plural en cuanto a género o edad, tanto en número (mayor porcentaje de mujeres que de hombres) como a puestos ocupados dentro de su organigrama (si las mujeres tienen más

presencia en general en nuestra plantilla, también la tienen en los puestos directivos y mandos intermedios). En los últimos años numerosas mujeres han ejercido su derecho a la maternidad no viéndose alterado en ningún momento su puesto de trabajo ni sus condiciones laborales y/o salariales.

- **Rotaciones internas:** cuando La Auxiliar de Recaudación lleva a cabo cualquier tipo de movimiento interno (bien cambio de departamento a igual nivel o bien promoción interna), lo hace en base a una gestión por Competencias que nada tiene que ver con la edad, género o condición social del trabajador, de hecho, no se mencionan estos aspectos en su directorio de Competencias.

- **Procesos de Selección:** cada vez que La Auxiliar de Recaudación aborda un proceso de selección lo hace de manera estructurada para no incurrir en ninguna de sus fases en prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. El primer paso es la redacción de la oferta, la cual se estudia detalladamente para no emplear ninguna descripción o expresión que de lugar a discriminación entre los posibles candidatos. La criba curricular se hace en base a las exigencias del puesto descritas en la oferta, única y exclusivamente y finalmente la entrevista de los candidatos que más se ajusten al puesto vacante se puntúa en función de una plantilla elaborada por el departamento de RRHH en la que no se tiene en cuenta ningún aspecto discriminatorio por razón de sexo, raza o condición social.

¿Cómo se han medido los resultados?

- El total empleadas en la organización es de 42 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Directivos frente a empleados: 12 (directivos y mandos intermedios)
Directivos mujeres: 9
Directivos hombres: 3
Mujeres: 32
Hombres: 10
Mayores de 45 años: 15
- Se ha incrementado la polivalencia de todos los trabajadores, hombres y mujeres para facilitarles la rotación y/o promoción interna en igualdad de condiciones.
- La última selección de personal llevada a cabo por la empresa ha finalizado con la contratación de 3 mujeres por ser los perfiles profesionales que mejor se adaptaban a los puestos vacantes.

Objetivos

Garantizar la no discriminación en los criterios internos de selección, rotación o promoción de los trabajadores basándose en criterios objetivos de desempeño.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7 y 8

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

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

Acciones desarrolladas durante el presente ejercicio

A raíz de la certificación de La Auxiliar de Recaudación bajo la norma ISO 14001:2004, auditando anualmente nuestro sistema y continuando con el proceso de mejora continua. En virtud de este hemos realizado:

- Estudio de viabilidad sobre la modificación de los formatos y tipos de fuente empleados en los documentos generados en la oficina que incidan positivamente en una reducción del consumo de papel.
- Estudio del proceso de Notificaciones para detección de duplicidades en los formatos de envío.
- Análisis de todos los expedientes generados en la Oficina de cara a lograr la impresión masiva a doble cara.
- Análisis de todos los procesos que conforman la prestación del servicio de cara a detectar mejoras en el archivo de los expedientes.
- Potenciación de la Administración Electrónica
- Elaboración de documento de Buenas Prácticas Ambientales en Oficina y envío del mismo a toda la Organización.
- Reciclaje de todos los consumibles de la Oficina como son cartuchos de tinta, toner, papel y cartón, pilas y fluorescentes.
- Traslado de los resultados alcanzados a todo nuestro personal.

¿Cómo se han medido los resultados?

Disminución del consumo de Papel y del residuo de Papel y Toner.

Disminución de los consumos de electricidad y agua.

Objetivos

Seguir potenciando la Administración Electrónica en todos sus aspectos ya que incide directamente en nuestros procesos y por tanto en el Servicio que prestamos a nuestros clientes.

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

Como se ha denotado en el principio anterior, hemos potenciado la Administración Electrónica en nuestros procesos, lo que lleva aparejado en muchos casos el uso de tecnologías que implican la reducción del consumo de materias primas. A través de la Administración Electrónica hemos implantado:

- Firma Digital
- Archivo electrónico de los documentos
- Gestor documental
- Traslado de expedientes en formato electrónico lo que conlleva la no necesidad de impresión física.

¿Cómo se han medido los resultados?

Disminución del consumo de luz y consumibles, así como la reevaluación de las cargas de trabajo del personal afecto por la Administración Electrónica.

Objetivos

Establecer criterios de inversión que permitan estimar anualmente la inversión financiera total realizada en el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 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. La integridad es uno de los valores de la compañía, los cuales se difunden a través de la web corporativa.

Desde la Asesoría Jurídica de la Empresa se presta el asesoramiento necesario a todos los trabajadores de la Compañía. A través de la misma podrían tratarse quejas o reclamaciones que pudieran surgir de este tipo, aunque hasta la fecha de este informe no se ha dado el caso.

En la elaboración del Plan Anual de Formación se realizan acciones específicas para el personal que realiza los procesos de cobro y aplicación de ingresos así como se revisan periódicamente los protocolos de trato y suministro de información al Contribuyente de forma que se garantice la máxima corrección y trato posible.

¿Cómo se han medido los resultados?

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.

A su vez, a través del buzón de quejas y sugerencias así como a través de las encuestas de calidad del servicio no se han registrado observaciones y/o no conformidades relacionadas con este principio

Objetivos

Continuar con la mejora del código de conducta interno así como con la labor de difusión para formar sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción, normas éticas y de actuación profesional.