



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

STIGA, S.L.

INFORME DE PROGRESO 2014

STIGA, S.L.
C/ Lopez de Hoyos, 141, 3º dcha
Madrid

Tabla de Contenidos

| | | |
|----|--|------------------------------------|
| 01 | | Carta de Renovación del Compromiso |
| 02 | | Perfil de la Entidad |
| 03 | | Metodología |
| 04 | | Análisis |
| | | Empleados |
| | | Proveedores |
| | | Clientes |
| | | Comunidad/Sociedad Civil |
| | | Medioambiente |



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



STIGA, S.L.

C/ López de Hoyos, 141, 4º Dch.

28002, Madrid

Madrid, 29 de octubre de 2015

Me complace confirmar que STIGA, S.L. reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En este informe anual sobre los progresos, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios en nuestra estrategia de negocios, la cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés con los principales canales de comunicación haciendo partícipes a nuestros proveedores de la iniciativa de Naciones Unidas solicitándoles que se hagan firmantes, dentro de sus posibilidades, además de elaborar un código de ética en el que se incluirán los Diez Principios del Pacto Mundial.

Atentamente,

Fdo.: Jesús Medrano Maldonado

Director de Medios



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

STIGA, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Lopez de Hoyos, 141, 3º dcha

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.stiga.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Tercero Calderon

Persona de contacto

Jesus Medrano Maldonado / Esther Peña

Número de empleados directos

118

Sector

Servicios profesionales (Calidad)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Estudios de Calidad de Servicio

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Empleados, Proveedores, Clientes, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Son los grupos sobre los que podemos actuar.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

Sólo se centra en STIGA MADRID

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En base a la filosofía de empresa de mejora de calidad.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

No

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.stiga.es



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



9

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



10

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

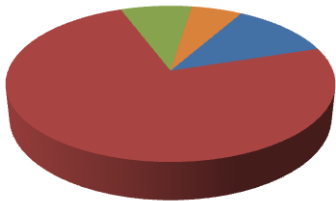
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

**Políticas
aplicadas por grupos
de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 10
Empleados: 63
Proveedores: 7
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 5
Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

La empresa comunica a sus clientes el modo en que se trabaja y la importancia de la LOPD ya que nos tienen que facilitar los teléfonos y/o direcciones de correo electrónico de sus clientes para poder desarrollar el trabajo para el que nos contratan. Para nosotros es muy importante la comunicación transparente con el cliente y que conozcan que datos necesitamos para el desarrollo del trabajo que nos contratan, por eso es importante que conozcan el tratamiento STIGA hace con esos datos que nos facilitan.

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Comentarios

Los empleados firman junto con su contrato un código de Ética para que el cliente pueda estar protegido ya que trabajamos con datos personales de otras empresas.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Debido a la actividad que desarrolla la empresa no hay un Servicio de Atención al Cliente como departamento pero todos los responsables que tienen asignado un estudio tiene que dar este servicio a sus clientes.

Comentarios

Los clientes tiene fácil acceso a los responsables que están llevando a cabo su estudio y pueden preguntar en cualquier momento, durante y al finalizar el estudio.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Encuesta anual en la que se pregunta al resto de departamentos por la satisfacción respecto a los departamentos que le dan servicio y Encuesta de Satisfacción para Clientes.

Comentarios

Anualmente los clientes reciben por parte de la empresa la petición de rellenar una encuesta para valorar la satisfacción con los servicios prestados por parte del grupo de analistas asignados a su estudio

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

Exigencia a nuestros proveedores de que los productos que nos sirven no están realizados bajo políticas de explotación o discriminación.

Relación duradera con los clientes

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Debido a la actividad que desarrolla la empresa no hay un Servicio de Atención al Cliente como departamento pero todos los responsables que tienen asignado un estudio tiene que dar este servicio a sus clientes. STIGA realiza una encuesta de satisfacción a sus clientes para conocer qué se ha hecho bien y qué se ha hecho mal para poder seguir mejorando y trabajando en la satisfacción de cada cliente y así poder fidelizarlos.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58 **Observaciones Genéricas**

La empresa dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuáles son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Debido a la actividad que desarrolla la empresa no hay un Servicio de Atención al Cliente como departamento pero todos los responsables que tienen asignado un estudio tienen que dar este servicio a sus clientes.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

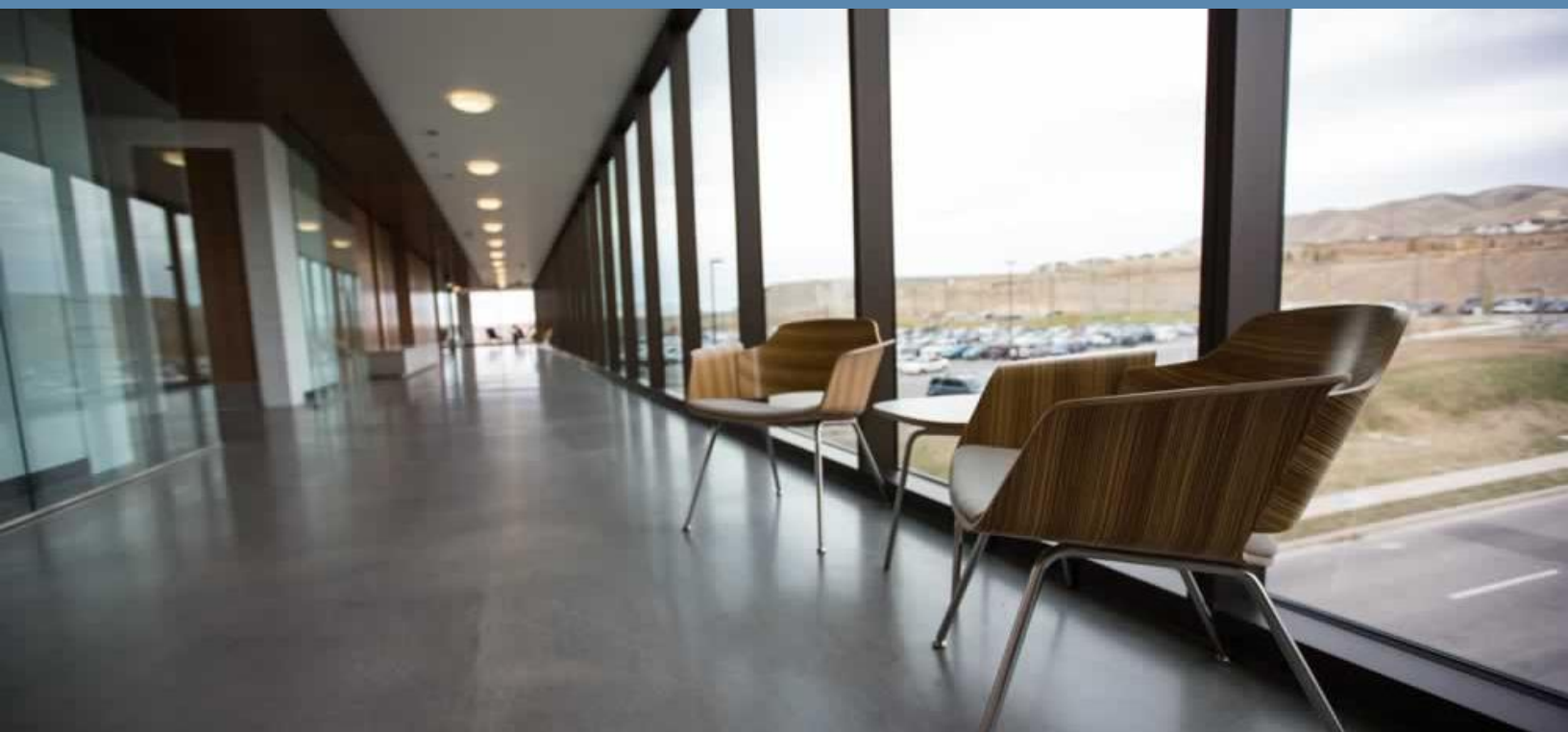
Encuesta anual en la que se pregunta al resto de departamentos por la satisfacción respecto a los departamentos que le dan servicio y Encuesta de Satisfacción para Clientes.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Se realiza una evaluación de la evolución que los trabajadores han tenido durante el año para detectar posibles áreas de mejora en la calidad de los servicios que STIGA da a sus clientes.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Ausencia de evaluaciones de desempeño

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Hay diferentes normas escrita para el cumplimiento de las diferentes políticas de RRHH

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Se realiza una evaluación de la evolución que los trabajadores han tenido durante el año y se tiene una reunión con cada empleado para comunicarle los resultados y las áreas de mejora para el año siguiente.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política Observaciones Genéricas

Contratado con una empresa externa

Comentarios

Trabajando conjuntamente con la empresa externa de prevención el trabajador recibe formación e prevención de riesgos laborales y se le da la oportunidad de realizarse un reconocimiento médico anual de forma voluntaria. La empresa busca las mejores opciones para el confort de los empleados ayudada por las evaluaciones que realiza el Servicio de Prevención Ajeno

Objetivos

Reducir al máximo las bajas por enfermedad que puedan ser causadas por los diferentes elementos controlables que se encuentran en la empresa.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Oferta para realizar Reconocimiento Médico Voluntario para los empleados

Comentarios

Todos los años se ofrece a los empleados la posibilidad de la realización de un Reconocimiento Médico de forma voluntaria a través de un comunicado y cuando se tiene el listado de la gente que quiere realizarlo se acuerda con la empresa de Prevención las fechas y horas para las realizaciones de los mismos.

Objetivos

Que todos los empleados conozcan su estado de salud para evitar bajas y absentismo por enfermedad

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Impartición por parte de un técnico de prevención la formación de los empleados en Seguridad y Salud del trabajo

Comentarios

A la incorporación de los empleados se les imparte una formación por parte del Servicio de Prevención Ajeno concertado con la empresa de Prevención contratada

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Observaciones Genéricas

Todos los empleados reciben formación sobre los Riesgos laborales de su puesto de trabajo

Comentarios

Una de las políticas de RRHH es que todos los empleados a su incorporación reciban formación en Prevención de Riesgos Laborales asociadas a su puesto de trabajo.

Indicadores laborales

Observaciones Genéricas

Controlar las bajas médicas debidas al incumplimiento en materia de Prevención de Riesgos Laborales

Comentarios

Controlar el nivel de absentismo debido a bajas causadas por el incumplimiento en materia de Prevención Laboral tanto en el puesto de trabajo con in-itinere.

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Hay diferentes normas escrita para el cumplimiento de las diferentes políticas de RRHH

Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

Observaciones Genéricas
La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Observaciones Genéricas

La empresa cumple con la LISMI

Comentarios

Este desafío está implantado mediante la contratación de trabajadores con discapacidad.

Intranet - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa dispone de una herramienta a través de la cual se pueden hacer diferentes solicitudes y estar informados de las últimas noticias.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

G4-LA10

Observaciones Genéricas

Todos los empleados tienen las mismas oportunidades a la hora de desarrollar su carrera

dentro de la empresa

Comentarios

Los trabajadores tiene "marcado" un recorrido que irán cumpliendo según vayan demostrando su valía y adquiriendo mayores responsabilidades sin que haya discriminación por ningún motivo.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Reciclaje - Política Observaciones Genéricas

La empresa intenta reducir al máximo la emisión de residuos

Comentarios

En las diferentes estancias de la empresa hay contenedores para el reciclaje de papel y en el comedor hay un contenedor para envases de plástico. Se ha cambiado el sistema de impresión de las máquinas, no sale ningún documento que el empleado haya enviado a la impresora sin que el propio empleado vaya a la impresora, seleccione una clave y marca el documento a imprimir, de esta forma si el empleado se ha equivocado puede eliminarlo sin llegar a imprimirlo ahorrando en gasto de papel y tinta. Tenemos contratado un servicio de reciclaje de cartuchos de tinta para reducir el gasto de plástico en estos cartuchos.

Intranet - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa dispone de una herramienta a través de la cual se pueden hacer diferentes solicitudes y estar informados de las últimas noticias.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Sistema de impresión de documentos a través de clave personal

Comentarios

Los documentos que los empleados envían a imprimir no se imprimen hasta que el empleado no introduce una clave personal en la máquina, de esta forma si el empleado se ha equivocado al enviar un documento y no lo quiere imprimir puede eliminarlo de la lista de

los documentos que el haya enviado a imprimir sin que el documento salga de forma automática

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Hay diferentes normas escrita para el cumplimiento de las diferentes políticas de RRHH.

Los empleados pueden solicitar formación específica relacionada con su puesto de trabajo, para la mejor de su desempeño y como ayuda para progresar dentro de la empresa. Esta formación es evaluada por su responsable para ver la pertinencia de su realización.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Los operadores reciben a su incorporación una formación con diferentes temas relacionados, entre otros, con comportamiento dentro de la empresa

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Encuesta anual en la que se pregunta al resto de departamentos por la satisfacción respecto a los departamentos que le dan servicio y Encuesta de Satisfacción para Clientes.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Se realiza una evaluación de la evolución que los trabajadores han tenido durante el año

Falta de información a los

empleados

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados G4-56,G4-58Observaciones Genéricas

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Política de Comunicación Interna - Política Observaciones Genéricas

Se hace llegar a los empleados noticias, Circulares y Notas Informativas desde la dirección de RRHH

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Hay diferentes normas escrita para el cumplimiento de las diferentes políticas de RRHH

Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Intranet - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa dispone de una herramienta a través de la cual se pueden hacer diferentes solicitudes y estar informados de las últimas noticias.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Los operadores reciben a su incorporación una formación con diferentes temas relacionados, entre otros, con comportamiento dentro de la empresa

Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) Observaciones Genéricas

Comunicación a todos los empleados por diferentes canales

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Observaciones Genéricas

Todos los empleados reciben formación sobre los Riesgos laborales de su puesto de trabajo

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Se realiza una evaluación de la evolución que los trabajadores han tenido durante el año.

A la hora de contratar a los trabajadores pasan por diferentes entrevistas y pruebas en función del puesto que van a desempeñar y posteriormente se les va realizando la evaluación mensual (en el caso de los teleoperadores) y anual en el caso del resto de los empleados de STIGA.

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Comentarios

No se permite la discriminación por diferencias personales dentro de la empresa hacia ningún empleado. No se discrimina la carrera de ningún empleado que solicite una reducción de jornada por guarda legal o por otros motivos para la conciliación de su vida personal y laboral.

Objetivos

No tener ninguna denuncia por parte de ningún

empleado a este respecto.

Nº de denuncias recibidas y resueltas -

Observaciones Genéricas

Denuncias que los empleados pueden hacer por algún tipo de discriminación. Durante el 2014 no ha habido ningún tipo de denuncia por parte de los empleados

Comentarios

Objetivos

El objetivo es mantener este indicador a cero.

Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Comentarios

Se da a conocer a todo aquel empleado que lo solicita, además de estar reflejado en el contrato de trabajo. La empresa utiliza dicho convenio para solucionar los problemas legales y dudas que puedan surgir con los empleados

Objetivos

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Comentarios

Se incluye dentro de las copias del contrato para que el trabajador pueda firmarlo y tener acceso a esa información en su copia del contrato siempre que quiera

Objetivos

Que todos los empleados lo lean y lo firmen comprometándose a cumplirlo.

Política de Comunicación Interna - Política Observaciones Genéricas

Se hace llegar a los empleados noticias, Circulares y Notas Informativas desde la dirección de RRHH

Comentarios

Esta comunicación se realiza a través de la Intranet, del correo electrónico corporativo de cada empleado y con carteles en el tablón de anuncios.

Contrato de Trabajo - Política Observaciones Genéricas

La empresa realiza contrato laboral para todos los empleados que empiezan a trabajar en la empresa.

Comentarios

En el contrato de trabajo se informa

Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Comentarios

Las directrices están descritas en diferentes documentos y se le hacen llegar a los empleados a través de Circulares.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Hay diferentes normas escrita para el cumplimiento de las diferentes políticas de RRHH

Comentarios

El elemento está descrito en diferentes documentos internos y se da a conocer a los empleados a través de circulares o cuando el empleado demanda alguna medida en concreto

Intranet - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa dispone de una herramienta a través de la cual se pueden hacer diferentes solicitudes y estar informados de las últimas noticias.

Comentarios

A través de una herramienta interna desarrollada por los informáticos de la empresa los empleados pueden hacer diferentes acciones como solicitar soluciones de incidencias informáticas, solicitudes a RRHH y a Compras, pueden solicitar sus vacaciones, tienen diferentes formularios para el cumplimiento de la LOPD, se publican noticias y sirve como herramienta de trabajo al Call-Center y a los Analistas que pone en común su trabajo desarrollado y facilita el seguir trabajando en otras fases de los procesos.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento Comentarios

Todos los años, a principio de año, se le realiza tanto a empleados como a clientes una encuesta a través de un enlace que le redirecciona a un cuestionario para preguntarles por sus satisfacción en los diferentes servicios (internos y hacia el cliente) Son dos encuestas distintas y del resultado de ambas depende parte de la gratificación anual que puede llevarse el empleado.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Comentarios

Se mantiene una charla con el empleado para ver el grado de cumplimiento de los objetivos marcados el año anterior. En base al grado de cumplimiento se le pagará el bonus acordado y se le marcan los objetivos a cumplir durante el siguiente año y la gratificación económica que recibirá por dicho cumplimiento. En estas evaluaciones puede haber cambios de categoría laboral en función de las nuevas responsabilidades que se le puedan dar al empleado.

Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%)

Observaciones Genéricas

Comunicación a todos los empleados por diferentes canales

Comentarios

Para los empleados que disponen de correo electrónico el canal de información es a través del mismo con Comunicados Internos y Circulares. Para aquellos empleados que no disponen de correo corporativo se publican estos comunicados en tableros de anuncios físicos y por diferentes partes de la empresa.

Incumplimiento del convenio colectivo

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Política de Comunicación Interna - Política Observaciones Genéricas

Se hace llegar a los empleados noticias, Circulares y Notas Informativas desde la dirección de RRHH

Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Comentarios

En la formación inicial que se da a los operadores se les entrega unas normas de actuación que se les explica y tienen que firmar como que las han recibido

Objetivos

No tener despidos disciplinarios por incumplimiento de las normas internas de la empresa

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Comentarios

Se le entrega como anexo al contrato el día que el empleado comienza a trabajar para que pueda leerlo y firmarlo

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Los operadores reciben a su incorporación una formación con diferentes temas relacionados, entre otros, con comportamiento dentro de la empresa

Comentarios

Se le entrega a los operadores unos dosieres en los

que se les explica cuál es nuestro convenio y las normas básicas de actuación dentro de la empresa.

Objetivos

Que no haya quejas por parte de superiores o por parte de clientes por incumplimiento de la normativa ni despidos disciplinarios

Conciliación familiar y laboral

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal, los trabajadores que deseen solicitar una reducción de jornada Pueden hacerlo siguiendo las directrices del Convenio Colectivo y del Estatuto de los Trabajadores.

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Hay diferentes normas escrita para el cumplimiento de las diferentes políticas de RRHH

Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Encuesta anual de Satisfacción de Cliente Interno en la que se pregunta al resto de departamentos por la satisfacción respecto a los departamentos que le dan servicio. Con esta encuesta podemos saber la satisfacción de los empleados en materia de RRHH y si tienen algún comentario que hacer con la conciliación.

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Política de RRHH - Política Observaciones Genéricas

Hay diferentes normas escrita para el cumplimiento de las diferentes políticas de RRHH

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Los operadores reciben a su incorporación una formación con diferentes temas relacionados, entre otros, con comportamiento dentro de la empresa

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento Observaciones Genéricas

Todos los empleados reciben formación sobre los Riesgos laborales de su puesto de trabajo

Discriminación por discapacidad

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Comentarios

No se permite, bajo ningún concepto, la discriminación de ningún empleado por el motivo que sea (incluyendo una posible discapacidad)

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política Observaciones Genéricas

La empresa cumple con la LISMI

Comentarios

En la empresa hay personal contratado con carácter indefinido con diferentes discapacidades. Cuando se hacen contrataciones eventuales se cumple con la LISMI en número de personal con discapacidad contratado

Objetivos

Cumplir, al menos, con la cuota del 2% de discapacitados que exige la ley.

Colaboración con entidades - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La empresa colabora con diferentes entidades para la integración de personal con discapacidad

Comentarios

Durante años colaboramos con diferentes asociaciones y organizaciones que ayudan a la integración de personal con discapacidad, ya se contratándolos directamente o ayudando con los diferentes taller ocupacionales que realizan

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

Exigencia a nuestros proveedores de que los productos que nos sirven no están realizados bajo políticas de explotación o discriminación.

Comentarios

Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

Exigencia a nuestros proveedores de cumplir con las leyes a la hora de tener contratados a sus empleados

Comentarios

Pidiendo a los proveedores que sus empleados tengan un contrato de trabajo con alta en la Seguridad Social, estar al corriente de pago de la Seguridad Social de sus empleados, no tener deuda con la Agencia Tributaria y que sean firmantes del Pacto Mundial

Objetivos

Conseguir la documentación de la Seguridad Social y de la Agencia Tributaria de todos nuestros proveedores

Crear relaciones estables con los proveedores

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Encuesta anual en la que se pregunta al resto de departamentos por la satisfacción respecto a los departamentos que le dan servicio y Encuesta de

Satisfacción para Clientes.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

La empresa sigue las directrices del Convenio Colectivo de Consultoras de Planificación a Nivel estatal.

Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

Exigencia a nuestros proveedores de cumplir con las leyes a la hora de tener contratados a sus empleados

Cumplimiento de la normativa

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58**Observaciones Genéricas**

La empresa Dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Política de Compras - Política Observaciones Genéricas

Exigencia a nuestros proveedores de que los productos que nos sirven no están realizados bajo políticas de explotación o discriminación.

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Invertir en las generaciones del futuro

Política de Selección - Política
Observaciones **Genéricas**
Guión para le entrevista
Comentarios

Se valora en la entrevista los conocimientos y aptitudes del candidato, sin valoración de su edad. No importa la experiencia previa para recién licenciados o para operadores que buscan su primer trabajo

Igualdad de Oportunidades - Política
Observaciones **Genéricas**
Todo candidato que viene a entrevista con las aptitudes necesarias tiene la misma igualdad de oportunidades.
Comentarios
En la entrevista se valora el conocimiento y las aptitudes de los candidatos y dentro de la empresa todos tiene las mismas oportunidades en función del desarrollo de su trabajo

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto
Observaciones **Genéricas**
Se facilita el acceso a los recién licenciados a prácticas en la empresa a través del COIE de su universidad
Comentarios
Tenemos firmados convenios con diferentes empresas para facilitar el acceso al mundo laboral a los recién licenciados que lo necesiten a la hora de cubrir un puesto de trabajo. En este caso intentamos que, una vez finalizado el periodo de prácticas por parte del alumno, se quede a trabajar con nosotros de forma indefinida ya que las tareas que desarrolla durante el periodo de prácticas son las que luego desempeñará con un contrato laboral.

Empleabilidad - Indicador de Seguimiento
Observaciones **Genéricas**
Según las categorías los empleados tiene que ir cumpliendo unos mínimos en el desarrollo de su tarea.
Comentarios
Se busca dar la formación necesaria a los empleados para el desarrollo de la actividad

Alianzas entre asociaciones y empresas

Colaboración mutua - Acción / Proyecto
Observaciones **Genéricas**
Colaboración con distintas asociaciones de discapacitados y de reinserción laboral
Comentarios
En Navidades se realiza un concurso de tarjetas navideñas con una asociación de discapacitados. La tarjeta ganadora es la que se envía a los clientes como felicitación de las fiestas. Además, este año hemos contratado al taller ocupacional de esta asociación para la elaboración de las canastillas de recién nacido que se regala a los empleados que han sido padres. Colaboramos con diferentes asociaciones de reinserción social para incorporar a nuestra plantilla eventual a personal con dificultad para encontrar un puesto de trabajo (por edad, condiciones sociales,...)
Objetivos
Realizar mayor número de colaboraciones con más asociaciones

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

La empresa dispone en todas las salas de contenedores de reciclaje de papel para que todo el papel residual que se genera pueda ser recogido por la empresa que STIGA tiene contratada para reciclar

Falta de control del volumen

de materiales impresos

El proveedor de las impresoras nos ha implantado un sistema en el que cada usuario debe logarse para imprimir los documentos que ha enviado desde su PC. De esta forma el proveedor nos envía mensualmente un control de los documentos totales que se han impreso. Los empleados que se equivoquen a la hora de enviar un documento que no tiene que ser impreso puede ir a la impresora y cancelarlo porque el documento no se imprime hasta que el empleado no da la orden con su clave en la misma máquina impresora.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

