



# Ricardo Luz y Asociados S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2015

Ricardo Luz y Asociados S.L.  
Av. del Cid, 66 Pta. 3<sup>a</sup>  
Valencia

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil



# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**



En Valencia a 15 de julio de 2016

Siguiendo con el objetivo de convertirnos en una empresa socialmente responsable y cumpliendo con el compromiso adquirido con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, presentamos el Informe de Progreso del ejercicio 2015 en el que informamos de las acciones desarrolladas en relación a los 10 principios.

Renovamos nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus principios, renovación que hacemos pública en este acto.

Desde nuestra constitución en el año 2000 hemos desarrollado una serie de acciones que reflejan nuestro compromiso con la sociedad, destacando entre ellas la obtención y renovación del Distintivo Igualdad en la empresa concedido por el Ministerio de Sanidad, Igualdad y Bienestar Social.

Durante 2015 hemos mantenido nuestra trayectoria siendo nuestra acción principal el apoyo a los jóvenes emprendedores, apoyo que se vio reflejado con nuestra participación en el "Box del emprendedor" de Focus Innova Pyme 2015 Comunidad Valenciana celebrado en Valencia el 5 de noviembre.

Seguimos adelante, intentando mejorar año tras año participando, en la medida de nuestras posibilidades, en las actividades desarrolladas por la Red Española del Pacto Mundial.

Ricardo Luz Aparicio  
Administrador

**Ricardo Luz y Asociados, S.L.**

Sociedad Unipersonal  
C.I.F. B-96.941.935

Avda. del Cid, 66-3 46018 VALENCIA  
Teléfono: 96 399 00 37

Av. del Cid, 66-1º-3ª, 46018 Valencia Tno: 963990037 Fax: 963990243

Registro Mercantil de Valencia. Hoja V-70501, Folio 64, Tomo 6564, Sección 8 del Libro 3868 de Sociedades. CIF B-96941935

E-mail: [ricardo@luzcon.com](mailto:ricardo@luzcon.com)/ [chon@luzcon.com](mailto:chon@luzcon.com)/ [cristina@luzcon.com](mailto:cristina@luzcon.com)/ [carmen@luzcon.com](mailto:carmen@luzcon.com)/ [laura@luzcon.com](mailto:laura@luzcon.com)/ [alicia@luzcon.com](mailto:alicia@luzcon.com)/  
[gloria@luzcon.com](mailto:gloria@luzcon.com)/ [rosa@luzcon.com](mailto:rosa@luzcon.com)

[www.asesoresrla.com](http://www.asesoresrla.com)

Ricardo Luz y Asociados, S.L. informa que los datos personales serán tratados de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/1999, de datos de carácter personal. Usted puede solicitar la supresión de sus datos. Los datos utilizados para este envío están incluidos en un fichero cuyo responsable es Ricardo Luz y Asociados, S.L. y cuya finalidad es la gestión, mantenimiento e información sobre los servicios prestados presentes o futuros con Luz, procediendo esta fuente de los datos por Ud/s, facilitado/s, de entidades privadas ó fuentes accesibles al público. Si no quisiera seguir recibiendo información y quiere ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición comuníquelo mediante comunicación escrita y fotocopia de su DNI a Ricardo Luz y Asociados S.L. av.del Cid 66-1º-3ª - 46018 Valencia ó vía correo electrónico [ricardo@luzcon.com](mailto:ricardo@luzcon.com)



# PERFIL DE LA ENTIDAD

## INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Ricardo Luz y Asociados S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. del Cid, 66 Pta. 3ª

Localidad

Valencia

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://www.ricardoluzyasociados.com/>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ricardo Luz Aparicio

Persona de contacto

Ricardo Luz Aparicio

Número de empleados directos

10

Sector

Servicios profesionales (Asesoría legal)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Asesoría Tributaria, Laboral, Mercantil, Civil, LOPD

Ventas / Ingresos

348470

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Básicamente somos una empresa de servicios por lo que dependemos de nuestros trabajadores y clientes, añadimos a proveedores y administración ya que tratamos con ellos y, la última incorporación: comunidad, al realizar una serie de acciones que se integran en ese grupo. Podemos decir por lo tanto, que los criterios seguidos han sido la dependencia y la proximidad.

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

El presente informe recoge información relativa al año 2015. Lo hemos realizado con una actitud honesta, realista y crítica para poder descubrir los puntos débiles y establecer las correcciones oportunas.

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

En Ricardo Luz y Asociados tenemos establecidos unos parámetros de comportamiento, tanto a nivel interno como externo, que regulan el trato con todos nuestros grupos de interés. Dichos parámetros vienen recogidos en nuestro Código Ético, Plan de Igualdad y en los requisitos exigidos por la Iso 9001.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Internamente a través de la intranet de la empresa, externamente se difundirá a través de nuestra página web y redes sociales, por correo electrónico a nuestros clientes y proveedores, en la página web de Global Compact

<http://www.unglobalcompact.org/participant/15765-Ricardo-Luz-y-Asociados-S-L-> y en la web de la Red Española del Pacto Mundial  
<http://compactlink.pactomundial.org/ficha-de-socio?params=eyJlbnRpdHkiOjU5NDI9>

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Ricardo Luz y Asociados S.L. quiso plasmar por escrito y hacer públicos sus valores por lo que -en 2007 elaboró un Código Ético que refleja los principales valores éticos en los que se basa su trato con todo su entorno. -en 2010 y renovándolo en 2013 elaboró un Plan de Igualdad y un Protocolo de Acoso laboral y/o sexual que define y establece la relación empresa-trabajador. Fruto de este esfuerzo ha sido la obtención

del Distintivo de Igualdad para la empresa otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. -en 2009 como muestra de su compromiso con el medio ambiente obtuvo y renueva año tras año el certificado Co2Zero. Todo ello orientado a ofrecer a nuestros clientes unos comportamientos y compromisos públicamente reconocidos y con los que esperamos obtener su confianza.

¿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 cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Nuestros trabajadores pueden comunicarse directamente en cualquier momento, además se realizan reuniones quincenales donde exponer opiniones, quejas, dudas o sugerencias; además existe un comité de igualdad elegido por los trabajadores al que poder dirigirse con total confidencialidad en cualquier caso. Se realizan encuestas de opinión entre los clientes y proveedores de la empresa. También se pueden hacer sugerencias a través de la página web y/o interactuar a través de las redes sociales. Los empleados participan exponiendo sus opiniones y/o sugerencias en las reuniones quincenales que se mantienen en la empresa. Finalmente se reúne la dirección con la plantilla, se exponen las sugerencias o proyectos propuestos y, por mayoría, se deciden los que se van a emprender.



Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Somos una sociedad limitada encabezada por un administrador único. La distribución de los departamentos es la siguiente: -gerencia - departamento fiscal -departamento contable - departamento laboral -departamento jurídico - departamento administración

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Aunque nuestra empresa consta de un administrador único que es el responsable final de las medidas adoptadas para la implantación de la RSE, todas las decisiones se toman consensuadas con la totalidad de departamentos.

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.)

Actualmente no desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos de Naciones Unidas; el motivo principal es la financiación.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.ricardoluzyasociados.com/>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



# 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.



No gaste más tiempo en pesadas tareas laborales, fiscales, jurídicas, mercantiles...  
Preocúpese por el día a día de su negocio, del resto nos encargamos nosotros.  
Asesoría Ricardo Luz y Asociados S.L.

[www.AsesoresRLA.com](http://www.AsesoresRLA.com)



Porque el tiempo es oro y  
su empresa, su futuro

# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



11

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**ANTICORRUPCIÓN**



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 80  
 Empleados: 95  
 Proveedores: 13  
 Accionistas: 0  
 Administración: 5  
 Comunidad: 3  
 Medio ambiente: 0

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



29

GRUPO DE INTERÉS



CLIENTES

---

## Desinformación de los clientes

A través de nuestra página web, de las redes sociales, de nuestras publicaciones y del contacto directo con nuestros clientes, los mantenemos informados de las novedades relacionadas con su actividad. Con la publicidad de nuestras acciones les informamos de la importancia de la RSE:

---

### Política de Comunicación Interna - Política

#### Comentarios

Intentamos dar un servicio de calidad y consideramos básico mantener a los clientes informados. Por un lado los tenemos al tanto de los expedientes que les afectan, por otro le informamos de los cambios en la normativa para que en todo momento conozcan las opciones que puedan tener.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Además de por los medios tradicionales, a través del buzón de sugerencias, por medio de la página web de la empresa y de las redes sociales en las que tenemos presencia, se puede establecer contacto con nosotros con respuestas a muy corto plazo.

#### Comentarios

Posibilidad de solicitar cualquier tipo de información y exponer cualquier queja o sugerencia a través de página web y redes sociales, vía telefónica y correo electrónico.

#### Objetivos

Posibilitar una rápida comunicación y resolver cualquier duda o problema en el menor tiempo posible.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Para aumentar la calidad de nuestros servicios y la confianza depositada en nosotros, recibimos una formación continua en todos los temas que abarcan nuestra actividad.

#### Comentarios

Con esa formación continua nos mantenemos al corriente de todas las novedades y transmitir al cliente lo más aconsejable en su empresa.

#### Objetivos

Fomentar la calidad de la entidad en todos los niveles.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Proporcionamos información continua a nuestros clientes manteniéndoles al tanto de los cambios que deben aplicar en su actividad para el cumplimiento de la normativa vigente. Los clientes se pueden comunicar con nosotros telefónicamente, por correo ordinario y electrónico, a través de las redes sociales y de nuestra página web y personalmente cuando así lo solicitan.

#### Objetivos

Establecer una comunicación fluida, continua y transparente.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

A través de la página web o de las redes sociales pueden solicitar la información deseada; pueden comunicarse igualmente por correo electrónico, telefónicamente o en persona, existiendo un buzón de sugerencias en nuestras oficinas.

#### Objetivos

Total información dando facilidad a que cualquier persona o grupo pueda exponer sus quejas y/o sugerencias.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Es uno de los medios más directos para conocer las sensaciones de nuestros grupos de interés., por lo que las realizamos con relativa frecuencia para conocer nuestra imagen externa.

#### Comentarios

Anualmente mandamos vía correo electrónico y correo ordinario una encuesta donde pedimos que valoren nuestros servicios, la información que facilitamos y añadimos un apartado de sugerencias.

#### Objetivos

Máxima transparencia.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Cualquier incidencia, incluso las posibles quejas de los clientes por falta de información sobre algún expediente, se refleja en el gestor de incidencias proponiendo la solución y determinando el responsable de la solución propuesta. El número de



incidencias recibidas durante el período de referencia han sido 3.

### **Objetivos**

Control y solución de los problemas que puedan surgir con el fin de lograr nuestro objetivo principal que es la satisfacción de nuestros grupos de interés.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas nos sirven para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, detectar sus necesidades y conocer nuestros puntos débiles.

#### **Comentarios**

El resultado de las encuestas es uno de los indicadores que nos permite controlar el número de incidencias, facilitándonos el control del grado de calidad y satisfacción de los servicios que prestamos.

---

## **Blanqueo o lavado de dinero**

Nuestra actividad nos relaciona con la ley de prevención del blanqueo de capital además de ser sujetos obligados. No solo comprobamos el funcionamiento de los procedimientos que tenemos establecidos sino que informamos a nuestros clientes de los requisitos que impone la ley.

---

### **Política de Blanqueo de Capitales - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La ley 10/2010 de blanqueo de capital y el RD 304/2014 que la desarrolla, nos incluye como sujeto obligado, debiendo poner una especial atención en las actividades de nuestros clientes para la detección de posibles actuaciones sospechosas.

#### **Comentarios**

Con el establecimiento de una serie de políticas y procedimientos que nos ayuda a identificar y/o detectar situaciones y/o clientes de riesgo, estableciendo los pasos a seguir.

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

Tenemos aprobada y establecida una política de prevención del blanqueo de capitales, de selección de clientes y de personal interno, de seguimiento de operaciones y de conservación de documentación. Seguimos revisando el procedimiento establecido anualmente intentando mejorar nuestro nivel de cumplimiento.

### **Política de regalos - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En nuestra empresa está establecida la no aceptación de regalos, excluyendo los regalos de poca cuantía económica que son más una muestra de agradecimiento y que no se pueden confundir con un intento de soborno o por el pago de un comportamiento fraudulento.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La actividad de nuestra empresa hace que tratemos temas económicos constantemente por lo que todos recibimos una formación adecuado para saber aconsejar y enfrentarnos a los delitos de tipo económico.

#### **Comentarios**

El representante ante el Sepblac y la persona encargada del cumplimiento de la ley, han recibido formación sobre la Ley de Blanqueo de capitales y el real decreto que la desarrolla, renovando los conocimientos anualmente.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético, plan de igualdad, informe de progreso y compromiso con la transparencia son públicos. Se publican en la página web de la empresa, en las redes sociales y en la intranet de nuestra empresa.

#### **Comentarios**

Hemos realizado una campaña informativa entre nuestros clientes sobre la Ley de Blanqueo de Capitales, recordándoles la normativa a seguir.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Para aumentar la calidad de nuestros servicios y la

confianza depositada en nosotros, recibimos una formación continua en todos los temas que abarcan nuestra actividad.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

La realización de auditorías nos permite comprobar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos.

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

##### **Comentarios**

Los responsables de ética y calidad se encarga de la gestión y control de las incidencias que pudieran surgir.

#### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas con la frecuencia que indico a continuación: A nivel protección de datos cada 2 años. A nivel de calidad y prevención, auditorias anuales.

##### **Comentarios**

Realizamos auditorias anuales de calidad, incluyen la revisión de los procedimientos establecidos por la Ley de prevención de blanqueo de capital.

#### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

##### **Comentarios**

En el ejercicio 2015 no hemos recabado ninguna denuncia o queja relacionada con el blanqueo de capital.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

La transparencia es básica en nuestra actividad, siendo transparentes aumentamos la confianza de nuestros clientes., además de ser uno de los valores éticos por los que nos regimos y de estar obligados por la legislación vigente.

---

#### **Política RSE - Política**

##### **Comentarios**

Además de ser sujetos obligados por la Ley 10/2010 y de ser uno de los principios del Pacto Mundial, consideramos que la transparencia en nuestra gestión diaria aumenta la confianza de nuestros clientes. A nivel empresa todos nuestros datos económicos son públicos, a nivel relación empresa/cliente: mantenemos informado al cliente constantemente del desarrollo de los procedimientos a los que está sometido, proporcionándoles copia de los documentos necesarios. Asimismo, el seguimiento de los procedimientos establecidos en Ricardo Luz y Asociados para la prevención del blanqueo de capital y la publicidad de nuestros compromisos nos ayuda a mantener la transparencia de nuestras actividades.

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Comentarios**

El respeto a los valores éticos establecidos en nuestro código de conducta garantiza, entre otros, la transparencia de nuestras actividades.

#### **Política de regalos - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

En nuestra empresa está establecida la no aceptación de regalos, excluyendo los regalos de poca cuantía económica que son más una muestra de agradecimiento y que no se pueden confundir con un intento de soborno o por el pago de un comportamiento fraudulento.

#### **Política de Integridad y Transparencia - Política** **Observaciones Genéricas**

Las políticas de transparencia procuran brindar la mayor cantidad de información existente sobre procesos, costos, presupuestos, recursos humanos y

materiales,, procedimientos internos y resultados obtenidos. A la vez, facilitan los medios para la verificación, evaluación y seguimiento de dicha información.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Al ser uno de nuestros fines la total transparencia, mantenemos activos todos los canales a nuestro alcance para que se puedan comunicar con nosotros en todo momento, bien para mantener informados a nuestros clientes del estado de sus tramitaciones, bien para aclararles cualquier duda que puedan tener.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Para aumentar la calidad de nuestros servicios y la confianza depositada en nosotros, recibimos una formación continua en todos los temas que abarcan nuestra actividad.

#### **Comentarios**

La formación continua que recibimos posibilita el conocimiento de las actitudes y procedimientos necesarios para una mayor transparencia.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La actividad de nuestra empresa hace que tratemos temas económicos constantemente por lo que todos recibimos una formación adecuado para saber aconsejar y enfrentarnos a los delitos de tipo económico.

#### **Comentarios**

Como sujetos obligados por le Ley de Blanqueo de Capital debemos estar formados sobre el tema, para ser capaces de detectar cualquier situación de riesgo. Ello nos facilita la transparencia en el ejercicio de nuestra actividad.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

### **Comentarios**

Tanto el comité ético como la responsable de calidad se encargan del seguimiento y solución de los problemas que se puedan plantear, siempre conforme a los procedimientos establecidos.

### **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

El incremento de las visitas personales nos permite tener una mejor información y mayor control sobre las disconformidades expresadas por nuestros clientes.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Las auditorias de calidad se realizan anualmente permitiéndonos controlar la resolución de las incidencias.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Tanto en persona, como por correo ordinario o electrónico, teléfono o en las redes sociales, los clientes pueden plantear en privado o públicamente las quejas o reservas que puedan tener.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas nos sirven para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, detectar sus necesidades y conocer nuestros puntos débiles. Un 8% ha indicado su descontento con la falta de atención.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

El registro de disconformidades nos permite controlar el número de las quejas recibidas y establecer una comparativa anual. En 2015 no hemos tenido disconformidades.

#### **Objetivos**

Política de transparencia.

### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de calidad establecen un procedimiento para gestionar las quejas de los clientes; este procedimiento es conocido por todo el personal sabiendo los pasos a seguir ante esta situación. El responsable del cumplimiento de la normativa de calidad es asimismo el responsable de la gestión de las reclamaciones que se puedan producir.

---

## **Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles**

Aumentar nuestra competencia y mantener nuestra reputación implica dar el mejor servicio posible por lo que seguimos manteniendo nuestra política de calidad, cumpliendo todos los parámetros de la Iso 9001, que nos permite detectar cualquier incidencia y resolverla.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

Los procedimientos establecidos en la empresa para el cumplimiento del Código Ético, Plan de Igualdad, Pacto Mundial, Iso 9001 y certificación Co2Zero suponen un aumento de la calidad de nuestros servicios.

### **Política de Calidad - Política**

#### **Comentarios**

Toda nuestra actividad tiene unos procedimientos establecidos de obligado cumplimiento en la empresa, dirigidos a intentar controlar todos nuestros pasos con el fin de evitar errores en la tramitación de los expedientes y su consiguiente acta de disconformidad.

#### **Objetivos**

Conseguir la mejor resolución posible a los encargos de nuestros clientes.

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Comentarios**

El trato con nuestro entorno se basa en nuestros valores éticos, -honestidad -respeto -profesionalidad -

confidencialidad -confianza -igualdad El cumplimiento de los valores establecidos genera un aumento de confianza y una mayor calidad de los servicios que prestamos.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Comentarios**

Todos nuestros esfuerzos se concentran en ofrecer unos servicios de calidad, lo que incluye nuestro propio cumplimiento de la normativa e informar y facilitar su cumplimiento a nuestros clientes.

### **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Un Plan de carrera sirve para mejorar las perspectivas profesionales de las personas. Establecimos hace tiempo un Plan de Carrera empezando su desarrollo en 2014.

#### **Comentarios**

El aumento de las competencias profesionales de nuestro personal implica un aumento en la calidad de nuestros servicios.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Tenemos como política hacer un seguimiento de los clientes tanto con llamadas telefónicas o correos como con visitas presenciales. Nuestra intención es conseguir que el cliente se sienta atendido, detectar sus necesidades e impedir las incidencias.

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Para aumentar la calidad de nuestros servicios y la confianza depositada en nosotros, recibimos una formación continua en todos los temas que abarcan nuestra actividad.

#### **Comentarios**

Anualmente recibimos cursos de reciclaje que abarcan temas fiscales, jurídicos, laborales y cualquier otro necesario para mantenernos al día de las novedades legales. Asimismo las personas interesadas pueden aumentar sus aptitudes profesionales participando en másteres, cursos de formación, de grado o los que sean de su interés profesional.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Es uno de los medios más directos para conocer las sensaciones de nuestros grupos de interés., por lo que las realizamos con relativa frecuencia para conocer nuestra imagen externa.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

El ofrecer unos servicios de calidad implica necesariamente tener abiertas una vías de comunicación a través de las cuales todos puedan exponer sus quejas, sugerencias, preguntas, etc. Cualquier incidencia notificada por las vías expuestas, se comentan, debaten y resuelven en las reuniones.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas nos sirven para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, detectar sus necesidades y conocer nuestros puntos débiles.

### **Comentarios**

Las encuestas entre nuestros clientes nos permite conocer los puntos débiles y llevar su seguimiento, mejorando con ello la calidad de nuestros servicios.

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas con la frecuencia que indico a continuación: A nivel protección de datos cada 2 años. A nivel de calidad y prevención, auditorias anuales.

### **Comentarios**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas que nos permite controlar la calidad de los servicios prestados y mejorar en base a sus resultados.

### **Objetivos**

Mantener el máximo nivel de calidad.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Utilizamos los canales de comunicación abiertos con nuestros clientes, posibilitando el planteamiento inicial de la incidencia surgida; está establecida la obligación y el procedimiento para la comunicación de las incidencias que puedan suceder, habiendo establecido asimismo el procedimiento para su subsanación

## **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de calidad establecen un procedimiento para gestionar las quejas de los clientes; este procedimiento es conocido por todo el personal sabiendo los pasos a seguir ante esta situación. El responsable del cumplimiento de la normativa de calidad es asimismo el responsable de la gestión de las reclamaciones que se puedan producir.

### **Comentarios**

Aunque no han habido reclamaciones durante el año 2015, si que se ha apreciado un ligero descontento en alguna ocasión que se ha subsanado proporcionando una atención más personalizada.

---

## **Satisfacción del cliente**

Es nuestro principal objetivo ya que se traduce en una fidelización del cliente y mantenimiento de nuestra reputación. La realización de encuestas y el seguimiento de los expedientes nos permite conocer ese grado de satisfacción y reforzar nuestros puntos débiles.

---

## **Política de Calidad - Política**

### **Comentarios**

La satisfacción de nuestros clientes es el pilar fundamental de nuestra actividad, por lo que intentamos conseguirla estableciendo los procedimientos necesarios para conseguir la consecución del objetivo del cliente, evitando errores, demoras y cualquier otra perjudicial para nuestro cliente.

## **Política de Integridad y Transparencia - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de transparencia procuran brindar la mayor cantidad de información existente sobre procesos, costos, presupuestos, recursos humanos y materiales,, procedimientos internos y resultados obtenidos. A la vez, facilitan los medios para la verificación, evaluación y seguimiento de dicha información.

### **Comentarios**

El tratar con una empresa que aplica una política de transparencia se traduce en una mayor satisfacción en el cliente.

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Comentarios**

Aumentamos la confianza en nosotros al saber que basamos nuestras actuaciones en la honestidad, respeto, profesionalidad, confianza, confidencialidad e igualdad.

## **Política de RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Realmente acercamos los principios de la RSE al consumidor final, al sentir curiosidad acerca de lo que implica la RSE informamos y, en cierta medida formamos, sobre la responsabilidad social. Y la utilización de las Tics favorece ese acercamiento.

### **Comentarios**

Creemos que el hecho de que nuestros clientes sepan que tratan con una empresa que lleva a cabo una política de responsabilidad social, aumenta su confianza, lo que deriva en una mayor satisfacción.

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Mantenemos un contacto constantemente con nuestros clientes y tenemos abiertas diversas vías de comunicación. El sentirse amparados aumenta la confianza y el grado de satisfacción. Además de por los medios tradicionales, a través del buzón de sugerencias, por medio de la página web de la empresa y de las redes sociales en las que tenemos presencia, se puede establecer contacto con nosotros con respuestas a muy corto plazo.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Es uno de los medios más directos para conocer las sensaciones de nuestros grupos de interés., por lo que las realizamos con relativa frecuencia para conocer nuestra imagen externa.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Las auditorías implantadas en la empresa detectan las incidencias surgidas y nos sirven para cuantificar el grado de satisfacción de nuestros clientes.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Nuestro sistema permite la denuncia de “comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir violaciones tanto de las normas internas de la compañía como de las leyes, normativas o códigos éticos” que rigen nuestra actividad. A nivel interno los trabajadores se dirigen a nuestro comité ético que seguirá el procedimiento establecido en la empresa. A nivel clientes, el procedimiento de denuncia puede ser telefónico, vía correo electrónico o presencial. A los datos de los hechos denunciados solo accederá el comité ético y el responsable de la empresa.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

A través de la página web y en los locales de la empresa existe habilitado un buzón de sugerencias donde los clientes pueden expresar sus opiniones.

## **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

El incremento de las visitas personales repercute positivamente en el grado de satisfacción del cliente.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas nos sirven para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, detectar sus necesidades y conocer nuestros puntos débiles.

## **Comentarios**

El estudio de los resultados de las encuestas de satisfacción nos permite corregir nuestros fallos y, en alguna medida, indicarnos el camino a seguir. En el ejercicio 2015 hemos tenido una nota negativa por el 8% de los encuestados, relacionada con nuestra falta de atención.

## **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de calidad establecen un procedimiento para gestionar las quejas de los clientes; este procedimiento es conocido por todo el personal sabiendo los pasos a seguir ante esta situación. El responsable del cumplimiento de la normativa de calidad es asimismo el responsable de la gestión de las reclamaciones que se puedan producir.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

El registro de incidencias que llevamos es uno de los indicadores que nos permite medir el grado de satisfacción de nuestros clientes.

---

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

Intentamos ayudar a los clientes ofreciendo información a través de nuestra página web, con la publicación de notas informativas acerca de los procedimientos más básicos. Mantenemos abiertos los canales de comunicación para que puedan contactar con nosotros para resolver cualquier duda o pregunta que nos puedan plantear.

---

## **Política RSE - Política**

### **Comentarios**

A través de la página web proporcionamos información actual a nuestros clientes, con la posibilidad de seguir nuestro blog y recabar y recibir información acerca de sus áreas de interés.

## **Objetivos**

Intentamos mejorar los conocimientos del cliente para aumentar su aprovechamiento de los medios puestos a su disposición.

## **Normativa Vigente - Política**

### **Comentarios**

Mantener informados a nuestros clientes de las novedades legislativas y procurar el mayor beneficio para ellos, siempre dentro de la normativa legal, es uno de nuestros objetivos principales.

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Comentarios**

Basamos nuestra conducta en los siguientes valores: honestidad, respeto, confianza, profesionalidad, confidencialidad e igualdad.

### **Objetivos**

Queremos que los valores expuestos se reflejen en todas nuestras actuaciones para generar la seguridad en nuestros clientes de que toda la formación e información proporcionada es veraz.

## **Política de Calidad - Política**

### **Comentarios**

El cumplimiento de los procedimientos establecidos por nuestra política, nos permite detectar las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones.

### **Objetivos**

Mantener informados a los clientes de nuestros servicios y actualizaciones correspondientes en nuestro campo.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Cualquier necesidad de información de los clientes la solucionamos con visitas personales, a través del correo electrónico o por contacto telefónico.

### **Objetivos**

Aumentar la calidad de nuestros servicios.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Es uno de los medios más directos para conocer las sensaciones de nuestros grupos de interés., por lo que las realizamos con relativa frecuencia para conocer

nuestra imagen externa.

### **Comentarios**

Adaptamos las encuestas de manera que no solo nos sirva para conocer las opiniones de los clientes sino también captar sus necesidades.

### **Objetivos**

Adaptar nuestras ofertas a las necesidades de nuestros clientes.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Tener abierto un canal para incrementar la comunicación con nuestros grupos de interés.

### **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Visitas regulares a los clientes que informarles de las novedades relacionadas con su actividad, ver si tienen alguna queja, etc. en definitiva transmitirles nuestro apoyo y atención.

#### **Objetivos**

Ampliar las visitas a los clientes para que se sientan mejor atendidos y, de paso, generar oportunidades de negocio.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

El desconocimiento por parte de los clientes de determinadas obligaciones o de los procedimientos a seguir, puede generar quejas y como consecuencia, insatisfacción por lo que nos tomamos muy en serio la gestión de las incidencias.

#### **Objetivos**

Reducir el número de incidencias.

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

El principal activo de nuestra empresa son la base de datos de nuestros clientes, por lo que es fundamental el tenerlo lo más protegido posible. Dicha protección se aplica en 2 vertientes: -por el lado técnico, intentamos tener los medios más modernos para su protección. -por otro lado,

cumplimos todas las medidas de seguridad impuestas por la LOPD y el reglamento que la desarrolla así como las medidas de confidencialidad y protección impuestas por nuestro Código ético y política de calidad.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

La confianza de que los datos que poseemos de nuestros clientes, proveedores y trabajadores están protegidos tiene una repercusión positiva sobre nuestro entorno.

### **Políticas Internas de Gestión - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La LOPD obliga a tener establecidas una serie de medidas de seguridad para proteger las bases de datos de las que somos responsables. Algunas de estas medidas son: realización diaria de copias de seguridad, control de acceso a las bases de datos, información a todos nuestros grupos de interés del cumplimiento de la normativa, contratos firmados con los responsables de los datos, información restringida al interesado y, en su caso, a la persona autorizada, conservación y/o destrucción controlada de los datos, protección de los derechos ARCO, y todas las incluidas en el Real Decreto de desarrollo de la ley.

#### **Comentarios**

Declaración ante la Agencia Española de Protección de Datos de los ficheros de los que somos responsables, llevanza y actualización del documento de seguridad establecido por la normativa.

#### **Objetivos**

Impedir la pérdida, extravío o accesos no autorizados a los datos de los que somos responsables y/o encargados.

### **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Las contraseñas se cambian anualmente, combinándose siempre números, letras, mayúsculas y minúsculas, para que resulte más difícil su obtención. Las aplicaciones se bloquean si se realizan 3 intentos de acceso sin informar correctamente la contraseña. El responsable de seguridad mantiene un histórico de



contraseñas encriptado para no repetir contraseñas usadas anteriormente.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético, plan de igualdad, informe de progreso y compromiso con la transparencia son públicos. Se publican en la página web de la empresa, en las redes sociales y en la intranet de nuestra empresa.

#### **Comentarios**

A través de la política de privacidad establecida en la empresa, que está publicada en nuestra página web, y de las cláusulas informativas incorporadas a todo nuestro material escrito y en el correo electrónico, informamos a todos nuestros grupos de interés del cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, informando asimismo de a quién se tienen que dirigir en caso de querer ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Uno de los principios básicos de la Ley de Protección de Datos Personales es el respeto a los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que toda persona física tiene sobre sus datos personales, por lo que está establecido el procedimiento para que se puedan ejercer dichos derechos, manteniendo informados a todos nuestros grupos de interés de cómo ejercerlos.

### **Manual lopd - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Le Lopd indica la obligación de tener un documento de seguridad donde se deben reflejar: -los ficheros declarados ante la AEPD. -las personas con acceso a los ficheros -los equipos y aplicaciones que utilizan las

bases de datos. -las medidas de seguridad implantadas

#### **Comentarios**

Se trata de un documento "vivo" donde debe reflejarse la información de lo sucedido en la empresa a nivel de protección de datos: las modificaciones de usuarios, incidencias que hayan podido afectar a los datos, etc.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Realizamos auditoría cada dos años, tal y como establece la LOPD, controlando los procedimientos establecidos y las políticas de seguridad establecidas en la empresa.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas con la frecuencia que indico a continuación: A nivel protección de datos cada 2 años. A nivel de calidad y prevención, auditorías anuales.

#### **Comentarios**

Las auditorías de protección de datos realizadas cada dos años, tal y como se establece en nuestro documento de seguridad, nos permite mejorar los procedimientos.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Los procedimientos establecidos para la gestión de incidencia a nivel protección de datos vienen establecidos en el Documento de Seguridad de la empresa, siendo el responsable de seguridad el encargado de resolver dichas incidencias. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.



# EMPLEADOS

---

## Regular la aceptación de regalos

Nuestra postura en contra de todo tipo de corrupción, nos obliga a tener establecida una política de aceptación de regalos. Mantenemos una actitud transparente evitando en todo momento la aceptación de regalos inapropiados que puedan minar la confianza puesta en nosotros.

---

### Política de Integridad y Transparencia - Política

#### Observaciones Genéricas

Las políticas de transparencia procuran brindar la mayor cantidad de información existente sobre procesos, costos, presupuestos, recursos humanos y materiales,, procedimientos internos y resultados obtenidos. A la vez, facilitan los medios para la verificación, evaluación y seguimiento de dicha información.

#### Comentarios

El seguimiento de nuestros procesos de control y transparencia hacen imposible la aceptación de presentes que puedan dar lugar a pensar en la existencia de un tratamiento preferente o el pago de un favor.

#### Objetivos

Transparencia total en todos los procesos que pueda generar nuestra actividad.

### Política de regalos - Política

#### Observaciones Genéricas

En nuestra empresa está establecida la no aceptación de regalos, excluyendo los regalos de poca cuantía económica que son más una muestra de agradecimiento y que no se pueden confundir con un intento de soborno o por el pago de un comportamiento fraudulento.

#### Comentarios

Los regalos admitidos se distribuyen de forma equitativa, bien por sorteo o por decisión conjunta de la plantilla.

### Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad

### en materia de corrupción - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La actividad de nuestra empresa hace que tratemos temas económicos constantemente por lo que todos recibimos una formación adecuado para saber aconsejar y enfrentarnos a los delitos de tipo económico.

#### Comentarios

La formación que recibimos sobre prevención de blanqueo de capital nos ayuda a detectar situaciones "incómodas" y frenarlas antes de su evolución.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Nuestro código ético, plan de igualdad, informe de progreso y compromiso con la transparencia son públicos. Se publican en la página web de la empresa, en las redes sociales y en la intranet de nuestra empresa.

#### Comentarios

Al hacer pública la ética que se sigue en el despacho intentamos transmitir una imagen de confianza y respeto.

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Intentamos mantener una comunicación abierta tanto a nivel externo como con nuestros clientes y proveedores; esta claridad en la comunicación favorece nuestra política de transparencia y evita situaciones de favoritismo.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Además de por los medios tradicionales, a través del buzón de sugerencias, por medio de la página web de la empresa y de las redes sociales en las que tenemos presencia, se puede establecer contacto con nosotros con respuestas a muy corto plazo.

#### Comentarios

Tener diversos canales de comunicación favorece la fluidez de las relaciones y su claridad, evitando situaciones dudosas.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Anualmente se realiza una auditoria de calidad que

incluye la aceptación de regalos; está establecido el procedimiento adecuado para el caso de existir una incidencia o denuncia sobre el tema.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Llevamos un registro de incidencias con el procedimiento establecido para la recepción, planteamiento y solución de las quejas y/o denuncias recibidas. El comité ético es el que realiza su seguimiento.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Durante el ejercicio 2015 no hemos recibido ninguna denuncia.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas con la frecuencia que indico a continuación: A nivel protección de datos cada 2 años. A nivel de calidad y prevención, auditorias anuales.

---

## **Buen ambiente laboral**

Somos conscientes de que uno de los pilares básicos de la actividad es la plantilla: si el entorno de trabajo y la atmósfera laboral es buena, el rendimiento es mayor y también aumenta la satisfacción del cliente.

---

### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Comentarios**

El Plan de igualdad establece la figura del comité de igualdad por lo que, además de la constante comunicación que existe en la empresa entre todos sus miembros, tenemos la posibilidad de poder dirigirnos a una persona con la confianza de que nos apoyará y ayudará a resolver el problema con el que

nos podamos encontrar.

### **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

#### **Comentarios**

El Comité de Igualdad es el encargado de recibir, tramitar y resolver las denuncias que puedan establecerse en este contexto. El disponer de una figura de confianza a la que poder dirigirnos en caso de conflicto, aumenta la seguridad y comodidad en el puesto de trabajo.

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Comentarios**

La posibilidad de tratar cualquier tema en nuestras reuniones facilita la confianza y propicia un buen ambiente de trabajo.

### **Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La dirección de la empresa por decisión propia adopta la determinación de poner en marcha una serie de medidas que contribuyan a reducir los conflictos ocasionados entre las necesidades personales y las profesionales. Para poder efectuar un programa de conciliación basado en situaciones reales se ha procedido a distribuir un cuestionario entre la plantilla junto con un debate posterior. Gracias, entre otras, a las medidas de conciliación establecidas en la empresa, Ricardo Luz y Asociados S.L. ha sido distinguida con el Distintivo de Igualdad en la empresa.

### **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Un Plan de carrera sirve para mejorar las perspectivas profesionales de las personas. Establecimos hace tiempo un Plan de Carrera empezando su desarrollo en 2014.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Quincenalmente se reúne la totalidad de la empresa para tratar cualquier tema que pueda surgir, tanto interno como externo.

## **Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Se celebran periódicamente charlas y/o debates informativos sobre igualdad

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Es uno de los medios más directos para conocer las sensaciones de nuestros grupos de interés., por lo que las realizamos con relativa frecuencia para conocer nuestra imagen externa.

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

Hemos renovado la certificación Co2zero, acreditación medioambiental obtenida en 2010. La Acreditación CO2zero certifica que las empresas están compensando el CO2 que emiten en el desarrollo de su actividad, y que se han comprometido a realizar las acciones necesarias para promover la reducción de dichas emisiones.

---

## **Política de Reciclaje - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Reciclamos el papel utilizado en el despacho, siempre que el mismo no contenga datos personales.

### **Comentarios**

Reciclamos el papel utilizado en el despacho, siempre que el mismo no contenga datos personales.

### **Objetivos**

Cumplimiento de la política medio ambiental.

## **Política de Reducción de Consumo - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Intentamos tener comportamientos que contribuyan a la reducción de consumo de energía.

### **Comentarios**

Apagar los elementos eléctricos no necesarios y utilizar elementos eléctricos de bajo consumo.

### **Objetivos**

Ahorro de energía.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético, plan de igualdad, informe de progreso y compromiso con la transparencia son públicos. Se publican en la página web de la empresa, en las redes sociales y en la intranet de nuestra empresa.

## **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Como medidas de ahorro, utilizamos bombillas, impresoras y ordenadores de bajo consumo.

### **Comentarios**

También y en seguimiento del Protocolo de Kioto hemos medido nuestras emisiones de carbono obteniendo el sello Co2zero, como reflejo de nuestro compromiso con el medio ambiente.

## **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Comparativa anual de los consumos eléctricos y de material.

### **Comentarios**

Comparativa anual de los consumos eléctricos y de material.

### **Objetivos**

Ahorro energético

## **Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Comparativa anual del consumo eléctrico.

#### **Comentarios**

Comparativa anual del consumo eléctrico.

#### **Objetivos**

Ahorro energético

### **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Por nuestro tipo de actividad, el impacto medio ambiental de nuestra empresa no es muy alto pero intentamos mejorar su gestión.

#### **Comentarios**

En concreto, el residuo que generamos es el papel y para su eliminación utilizamos a una empresa certificada gestora de residuos que nos garantiza una óptima gestión y además el cumplimiento de la normativa vigente, tanto medio ambiental como a nivel protección de datos.

---

## **Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales**

El procedimiento de contratación de nuestra empresa especifica que no se tendrá en cuenta ningún criterio que no sea el de la capacidad profesional. No obstante, ejercemos la discriminación positiva: a igualdad de aptitudes, prima la mujer.

---

### **Normativa Interna - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En el Plan de Igualdad tenemos establecidas las medidas de acceso al empleo.

#### **Comentarios**

Para la selección de la persona adecuada para ocupar un puesto vacante en la empresa se seguirán los criterios no discriminatorios que se detallan a continuación. -se garantizará la no discriminación de ninguna persona candidata durante el proceso de selección. -la evaluación de las personas candidatas se realizará en base a los requisitos del puesto. -la selección se basará en el mérito, los conocimientos y la adecuación de la persona al puesto y no en el sexo,

edad y otras circunstancias familiares. -se llevarán a cabo acciones positivas: en igualdad de méritos y resultados en la selección se dará prioridad a la incorporación de mujeres en las áreas sub-representadas y al sexo menos representado en el resto de áreas. -la denominación del puesto de trabajo no poseerá ninguna denominación que los predetermine como adecuados o dirigidos únicamente a mujeres u hombres y se definirá en función de sus características competenciales, técnicas y contenidos específicos, sin añadir cuestiones no relacionadas con su desempeño. -el perfil profesional se definirá utilizando un lenguaje no sexista; asimismo la oferta de empleo se redactará utilizando un lenguaje no sexista y sin incluir términos que puedan ocasionar discriminaciones indirectas. -se exigirá únicamente la formación o titulación necesaria para el desempeño de las funciones a desarrollar. -en la hoja de solicitud no se solicitará información sobre cuestiones personales. -se estructurarán las entrevistas mediante un cuestionario previamente elaborado que evite las improvisaciones y las cuestiones no relacionadas con el desempeño del puesto. - se informará a las personas seleccionadas de la Política de Igualdad y conciliación de la empresa, incluyéndose en el proceso de nuevas contrataciones.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

---

## **Discriminación por género**

El Plan de Igualdad aprobado, redactado con la participación de toda la plantilla, establece la no discriminación por género. La difusión de nuestro Plan de Igualdad, posibilita nuestro aporte a la difusión del principio de no discriminación.

---

### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Comentarios**

Dentro del plan de igualdad tenemos establecidos unos programas de igualdad retributiva, igualdad de trato en la formación y en el acceso al empleo, igualdad de oportunidades en la promoción profesional y de gestión de la diversidad.

#### **Objetivos**

Mantener y mejorar nuestro plan de igualdad.

#### **Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

Al mismo tiempo que el Plan de Igualdad, se aprobó un protocolo de acoso laboral y/o sexual, articulando un procedimiento de actuación que prevenga y, en su caso, sancione, aquellas conductas que atenten contra la dignidad, igualdad y libertad moral y sexual de sus trabajadores.

##### **Comentarios**

Esta política es aplicable tanto en el lugar de trabajo como en todos aquellos eventos relacionados con el trabajo, incluyendo reuniones, conferencias y eventos sociales que acontezcan en el desarrollo de la actividad laboral, independientemente de que se produzcan dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de ellas.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Convenio Colectivo - Política**

##### **Observaciones Genéricas**

En el PI están reflejadas las mejoras establecidas sobre la normativa laboral.

#### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético, plan de igualdad, informe de progreso y compromiso con la transparencia son públicos. Se publican en la página web de la empresa, en las redes sociales y en la intranet de nuestra empresa.

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

##### **Observaciones Genéricas**

Además de por los medios tradicionales, a través del buzón de sugerencias, por medio de la página web de la empresa y de las redes sociales en las que tenemos presencia, se puede establecer contacto con nosotros

con respuestas a muy corto plazo.

#### **Comentarios**

Aunque la comunicación dentro de la empresa es muy fluida, existe un canal específico para los casos de discriminación. Hay creado un comité de igualdad que es el encargado de resolver todos los problemas que puedan surgir sobre discriminación y/o acoso. La elección de los componentes de dicho comité fue consensuada por toda la plantilla, publicada en el PI y garantiza la confidencialidad de los temas tratados.

#### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

El canal de denuncias existente no solo lo pueden utilizar los clientes sino que también los trabajadores tienen acceso. Dicho canal es paralelo a la existencia del Comité de Igualdad que igualmente se puede utilizar para las denuncias y/o quejas que puedan plantear los trabajadores.

#### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

En el Plan de Igualdad viene establecida la valoración de la implantación del plan, existiendo una comisión de seguimiento y evaluación que verifica el cumplimiento y desarrollo de las medidas adoptadas, así como las posibles mejoras, siendo de periodicidad semestral la emisión de los informes correspondientes.

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

#### **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento del Plan de igualdad implica necesariamente el control de la formación recibida.

## Conciliación familiar y laboral

El bienestar de los trabajadores supone un valor básico por lo que hemos establecido amplias medidas de conciliación reflejadas en el Plan de Igualdad.

---

### Convenio Colectivo - Política

#### Observaciones Genéricas

En el Plan de Igualdad están reflejadas las mejoras establecidas sobre la normativa laboral.

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

En el apartado VII de nuestro Plan de Igualdad están establecidas las medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.

### Política de Comunicación Interna - Política

#### Comentarios

Las políticas de conciliación reflejadas en el Plan de Igualdad están expuestas en el tablón de anuncios de la empresa además de su difusión en la Intranet, contando con un responsable de igualdad que es el interlocutor válido en este tema. Los informes de seguimiento y evaluación realizados cada tres y seis meses nos sirven para percibir el uso de las medidas y detectar nuevas necesidades.

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Dentro de nuestro Plan de Igualdad tenemos establecidos las medidas que garantizan la igualdad retributiva, igualdad de oportunidades, igualdad en el acceso al empleo, igualdad de trato en la promoción y la adopción de criterios homogéneos que garantizan la igualdad de oportunidades. Además de haber recibido formación toda la plantilla en materia de igualdad, celebramos 3 o 4 charlas/debates sobre la igualdad en la empresa.

### Formación - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

Para aumentar la calidad de nuestros servicios y la confianza depositada en nosotros, recibimos una formación continua en todos los temas que abarcan nuestra actividad.

#### Comentarios

Todos los empleados de la empresa, incluido el administrador, han recibido formación específica en materia de igualdad.

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La dirección de la empresa por decisión propia adopta la determinación de poner en marcha una serie de medidas que contribuyan a reducir los conflictos ocasionados entre las necesidades personales y las profesionales. Para poder efectuar un programa de conciliación basado en situaciones reales se ha procedido a distribuir un cuestionario entre la plantilla junto con un debate posterior. Gracias, entre otras, a las medidas de conciliación establecidas en la empresa, Ricardo Luz y Asociados S.L. ha sido distinguida con el Distintivo de Igualdad en la empresa.

#### Comentarios

Las medidas de conciliación implantadas en la empresa son: -los horarios de trabajo se adecuarán a las horas de entrada y salida de colegios y/o guardería para facilitar el acceso al empleo de las trabajadoras. - la jornada laboral podrá sufrir cambios en caso de necesidades familiares de los componentes de la plantilla (enfermedades de descendientes y ascendientes, llevar a los familiares al médico,...) - autonomía para organizar su tiempo de trabajo de cada miembro de la plantilla con posibilidad de acumular horas para disponer de ellas para asuntos personales. -flexibilidad para efectuar un cambio de turno con algún otro miembro del personal en caso de necesidades personales. -posibilidad de optar por la jornada continua siempre que se cubra el horario de apertura de la empresa, quedando establecido que toda la plantilla tendrá jornada continua desde el 1 de julio al 30 de septiembre. -el miembro de la plantilla que lo necesite y de forma temporal podrá solicitar el teletrabajo en su domicilio para cubrir esas necesidades familiares. -después de la baja por



maternidad/paternidad, el progenitor que lo solicite podrá, durante el primer año de vida del descendiente, realizar su jornada laboral en casa mediante teletrabajo. .- Las vacaciones pueden ser disfrutadas durante todo el año natural. .- En el periodo de reducción de jornada por lactancia, siempre que éste no haya sido acumulado, el trabajador tendrá flexibilidad en la elección de horarios de trabajo. - El trabajador podrá elegir el horario para disfrutar del permiso de lactancia. - Flexibilidad horaria para la atención de asuntos personales y/o imprevistos familiares

#### **Objetivos**

Conseguir el bienestar del trabajador.

[Descargar documento adjunto](#)

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

#### **Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

En el PI se definen y enumeran las posibilidades de las que disponen los trabajadores.

#### **Objetivos**

Satisfacción de los trabajadores, mejora del ambiente laboral.

---

## **Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad**

La diversidad es una característica intrínseca de los grupos humanos aunque se asocia la diversidad a determinados colectivos con diferentes características: sociales, culturales, étnicas o cualquier otra. Si creemos que la igualdad es un derecho, si queremos contribuir a reducir las desigualdades y ayudar a crear una

sociedad más justa, debemos respetar a todos los colectivos. La gestión de la diversidad está recogida en el Plan de Igualdad.

---

#### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Comentarios**

MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD Nos comprometemos a ? Respetar el pluralismo ideológico y la diversidad cultural ?Valorar de acuerdo a criterios de equidad, imparcialidad y transparencia el esfuerzo de todas las personas. Aceptar la diversidad es s un proceso de reconocimiento y aceptación de que personas diferentes en cuanto a sexo, cultura, raza, edad, etc. aportan más riqueza y son un valor añadido para una sociedad, organización u otro contexto determinado. En una sociedad cuyo activo fundamental es el capital humano, una plena integración y aprovechamiento del mismo aportará valor y riqueza. El obstáculo suele estar en los grupos mayoritarios que suelen percibir la diversidad como problema y amenaza en lugar de entenderlo como una oportunidad. Las ventajas más significativas de una asociación que aplica políticas de diversidad son: ?Fortalecimiento de valores culturales dentro de la organización ?Mejora de la reputación de la compañía ?Ayuda a atraer y conservar personas con mucho talento ?Incremento de la motivación y la eficiencia de la plantilla ?Aumento de la innovación y creatividad entre los empleados

#### **Objetivos**

Por todos esos motivos es por lo que establecemos un firme compromiso de no discriminación por razón de sexo, cultura, raza, características personales o cualquier otra en la relación de la empresa con sus trabajadores, proveedores y clientes; específicamente en la relación laboral se reconoce los mismos derechos a todos los componentes de la plantilla sin que haya distinciones.

#### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La formación continua de los trabajadores es básica, no solo porque lo tengamos establecido en nuestro Plan de Igualdad, sino porque el cambio constante de la normativa nos obliga a esa formación, para poder ofrecer unos servicios óptimos.

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

Las medidas establecidas en el Plan de Igualdad relacionadas con la formación son: -todo miembro de la plantilla tiene derecho a recibir formación en el campo que le interese, tenga relación con el desempeño de su puesto de trabajo o no. -toda la plantilla tendrá acceso a la oferta formativa que se reciba en el despacho, estando a su disposición en la intranet de la empresa. -el tiempo de participación de los trabajadores para la formación será financiado a ´ 100% por la empresa. -se procurará que tengan prioridad para acceder a la formación las trabajadoras no cualificadas. -se procurará que tenga prioridad para acceder a la formación necesaria para el ascenso a superiores categorías las trabajadoras que así lo soliciten

#### Objetivos

Ricardo Luz y Asociados S.L. se compromete a realizar las siguientes acciones: 1. Garantizar que la formación se siga impartiendo en igualdad de oportunidades. 2. Proporcionar una información clara y accesible a toda la plantilla de la oferta formativa de la empresa. 3. La empresa garantizará que las personas que se acojan a una jornada distinta de la completa, no perderán oportunidades de formación ni de promoción, haciendo que la información sobre estas materias sea accesible para las personas que se encuentren en esta situación.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

#### Observaciones Genéricas

Tenemos establecidos en la empresa una serie de protocolos que garantizan la formación de todos los

empleados, en el campo que sea de su interés, no solo profesional.

#### Comentarios

Tenemos un Plan de Carrera específico para el desarrollo profesional del trabajador que lo requiera, para el aumento de sus competencias profesionales.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Para aumentar la calidad de nuestros servicios y la confianza depositada en nosotros, recibimos una formación continua en todos los temas que abarcan nuestra actividad.

#### Comentarios

Hemos puesto en marcha el Plan de Carrera aprobado en la empresa para el desarrollo profesional de sus empleados.

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El Plan de Igualdad establece la igualdad de oportunidades en formación, por lo que todos los trabajadores tienen la posibilidad de recibir formación en el campo que le resulte de interés.

### Plan de Carreras - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Un Plan de carrera sirve para mejorar las perspectivas profesionales de las personas. Establecimos hace tiempo un Plan de Carrera empezando su desarrollo en 2014.

#### Objetivos

Durante el curso 2014/2015 se ha beneficiado del Plan un trabajador, obteniendo un máster universitario complementario de la titulación que ya poseía.

### Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

La actividad de nuestra empresa hace que tratemos temas económicos constantemente por lo que todos recibimos una formación adecuado para saber aconsejar y enfrentarnos a los delitos de tipo económico.

#### Comentarios

El grado de experto en blanqueo de capital puede suponer un valor añadido para el empleado que lo ha desarrollado.

## **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Anualmente y como comprobación del seguimiento del Plan de Igualdad realizamos una evaluación de los puntos sobre los que se sustenta dicho plan por medio de las herramientas de seguimiento establecidas, entre otras: número de horas desagregadas por sexo, de formación recibidas por los trabajadores.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

La plantilla al completo recibe la formación establecida en la normativa vigente. El control de horas de formación de los empleados nos permite comprobar el correcto funcionamiento de los indicadores.

---

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

El cumplimiento de la normativa laboral, en particular de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y las medidas adoptadas para mejorar la salud laboral incluidas en el Plan de Igualdad, nos ayudan a evitar los riesgos en el lugar de trabajo.

---

## **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Cumplimiento de la ley de prevención de riesgos laborales y de la salud.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Comentarios**

No solo los procedimientos establecidos en la empresa sino que también la Ley de Prevención de riesgos laborales nos obliga a tener un especial cuidado con la salud y seguridad de los trabajadores, normativa que nos obliga a realizar reconocimientos

médicos anuales y a recibir formación específica sobre prevención de incendios, primeros auxilios, código de circulación, etc.

## **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

### **Comentarios**

La seguridad en el trabajo no solo implica la parte física también incluye la parte emocional de los trabajadores. Se aprobó en el año 2010 un Protocolo de acoso laboral y/o sexual estableciendo el procedimiento a seguir en caso de acoso nombrando al mismo tiempo a un agente responsable de la recepción de las quejas.

### **Objetivos**

Pretendemos la erradicación en la empresa de situaciones de acoso de todo tipo.

## **Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**

### **Observaciones Genéricas**

Formación e información sobre temas de salud y reconocimiento médico anual a toda la plantilla.

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

### **Observaciones Genéricas**

Toda la plantilla recibe formación genérica sobre la salud en el trabajo y, según el puesto ocupado, también recibe una formación específica de los riesgos de su puesto.

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

### **Comentarios**

Existe el equivalente al delegado sindical que controla la periodicidad anual de los reconocimientos y las necesidades de formación de los empleados.

## **Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

## **Comentarios**

Pensamos que la salud de nuestros trabajadores es básica para el bienestar laboral, el disponer de medidas de conciliación de la vida laboral y personal mejora la salud. Dichas medidas pueden consultarse en el Plan de Igualdad.

---

## **Combatir y erradicar toda forma de malversación y soborno**

Estamos en contra de cualquier tipo de comportamiento deshonesto y ofrecemos una actitud limpia tanto dentro de nuestra empresa como en el trato exterior, reflejando nuestro sentir en nuestro Código Ético.

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Comentarios**

Siendo la definición de malversación la utilización indebida de caudales ajenos, públicos o privados, los valores que aceptamos con la aprobación del Código Ético nos hace seguir un código de conducta que produce el rechazo de cualquier tipo de conducta reprochable, haciendo honor a la confianza depositada en nosotros.

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de transparencia procuran brindar la mayor cantidad de información existente sobre procesos, costos, presupuestos, recursos humanos y materiales,, procedimientos internos y resultados obtenidos. A la vez, facilitan los medios para la verificación, evaluación y seguimiento de dicha información.

#### **Comentarios**

Con dicho control resulta más difícil el comportamiento fraudulento sea del tipo que sea, y el ofrecerle al cliente una transparencia absoluta de nuestras acciones aumenta su confianza.

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

La responsabilidad social de una empresa es el conjunto de acciones que se toman en consideración para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, siendo uno de ellos la lucha contra cualquier actitud deshonestas.

### **Política de regalos - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En nuestra empresa está establecida la no aceptación de regalos, excluyendo los regalos de poca cuantía económica que son más una muestra de agradecimiento y que no se pueden confundir con un intento de soborno o por el pago de un comportamiento fraudulento.

#### **Comentarios**

La política de no aceptación de regalos establecida en la empresa ayuda a que el premiar un comportamiento fraudulento sea más difícil, colaborando por tanto en la lucha contra la malversación.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La actividad de nuestra empresa hace que tratemos temas económicos constantemente por lo que todos recibimos una formación adecuado para saber aconsejar y enfrentarnos a los delitos de tipo económico.

#### **Comentarios**

La normativa vigente nos obliga, al ser sujetos obligados, a recibir formación con el fin de reconocer situaciones sospechosas y saber cómo actuar en consecuencia.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

#### **Comentarios**

Los procedimientos establecidos así como el canal de

denuncias y la existencia de un responsable del comité ético, hacen que se pueda identificar las conductas sospechosas y posibilitan su control y seguimiento.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

La realización de auditorías facilita la detección de conductas contrarias a la legalidad o al código ético de la empresa. Aunque las auditorías realizadas no sean específicas para la detección de toda forma de malversación, el realizar auditorías de calidad y de prevención cubren ese campo.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas con la frecuencia que indico a continuación: A nivel protección de datos cada 2 años. A nivel de calidad y prevención, auditorías anuales.

#### **Comentarios**

Durante 2015 hemos realizado una auditoría de calidad, los indicadores utilizados en relación con este desafío son los controles de calidad realizados y el número de incidencias.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

LLevamos un registro de incidencias donde se reflejan las quejas y/o denuncias recibidas, las medidas tomadas y su resolución. Durante el ejercicio 2015 no hemos recibido ninguna queja en relación a este apartado.

---

## **Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva**

Ese apoyo lo damos no solo por tratarse de un

derecho constitucional sino que la redacción de un Plan de Igualdad expresa nuestro compromiso con todos los derechos de nuestros trabajadores y el logro del Distintivo "Igualdad en la empresa" en su edición 2013, concedido por el Ministerio de Asuntos Sociales e Igualdad a Ricardo Luz y Asociados S.L., recoge el cumplimiento de toda la normativa laboral y la implementación de medidas adicionales.

---

### **Normativa Interna - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En el Plan de Igualdad tenemos establecidas las medidas de acceso al empleo.

#### **Comentarios**

Todos los trabajadores tienen reconocido en el Estatuto de los Trabajadores su derecho a la negociación colectiva. En Ricardo Luz y Asociados nos regimos por el convenio colectivo de Oficinas y Despachos de la provincia de Valencia.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

En el PI están reflejadas las mejoras establecidas sobre la normativa laboral.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El convenio colectivo que nos afecta está colgado en la intranet de la empresa, teniendo acceso al convenio toda la plantilla. Asimismo se cuelgan en la intranet las revisiones anuales de las tablas salariales y cualquier actualización que lo afecte. Se mantiene informado al trabajador de las actualizaciones a través del correo electrónico.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Nuestro código ético, plan de igualdad, informe de progreso y compromiso con la transparencia son públicos. Se publican en la página web de la empresa, en las redes sociales y en la intranet de nuestra empresa.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El 100% de los empleados de la empresa están cubiertos por un convenio colectivo.

#### **Comentarios**

En cumplimiento de la normativa vigente, por nuestro código ético y por la política Rse, la plantilla en su totalidad está incluida en el convenio colectivo que rige se aplica en la empresa.

#### **Objetivos**

Cumplimiento de la normativa

---

## **Mejoras de RSE sobre la normativa laboral**

Nuestra política de conciliación, de formación, de salud laboral, etc. tiene como fin superar los mínimos establecidos por la normativa y mejorar la vida laboral.

---

### **Política de Conciliación - Política**

## **Comentarios**

En el Plan de Igualdad vigente en la empresa viene establecida la política de conciliación, estableciendo, entre otras, las siguientes medidas: flexibilización del horario laboral, posibilidad de teletrabajo para atender necesidades familiares y como opción laboral durante 1 año después del permiso por maternidad.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Quincenalmente se reúne la totalidad de la empresa para tratar cualquier tema que pueda surgir, tanto interno como externo.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Además de por los medios tradicionales, a través del buzón de sugerencias, por medio de la página web de la empresa y de las redes sociales en las que tenemos presencia, se puede establecer contacto con nosotros con respuestas a muy corto plazo.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

A través de la página web y en los locales de la empresa existe habilitado un buzón de sugerencias donde los clientes pueden expresar sus opiniones.

#### **Comentarios**

Los empleados además del resto de grupos de interés, pueden hacer uso del buzón de sugerencias ubicado en la sede de la empresa.

#### **Objetivos**

Comunicación plena.

GRUPO DE INTERÉS



PROVEEDORES

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Dentro de nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial, uno de nuestros objetivos es tratar solo con empresas que tengan una política RSE,

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

Cuando queremos iniciar una relación con un proveedor, el departamento de compras realiza una búsqueda para comprobar la política RSE seguida en la nueva empresa; en caso de no existir se descarta de la lista de posibles proveedores.

### Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Publicamos nuestras políticas en la página web e informamos vía correo electrónico a clientes y proveedores.

#### Comentarios

Hicimos pública nuestra adhesión al Pacto Mundial no solo porque intentamos que nuestra actividad sea lo más pública y transparente posible sino para aumentar y extender el conocimiento de dicha iniciativa.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

El departamento de compras realiza un seguimiento de nuestros proveedores a través de sus páginas web y comprobando la publicación de algún tipo de incidencias relacionadas con ellos.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Utilizamos los canales de comunicación abiertos con nuestros grupos de interés, posibilitando el planteamiento inicial de la incidencia surgida; está

establecida la obligación y el procedimiento para la comunicación de las incidencias que puedan suceder, habiendo establecido asimismo el procedimiento para su subsanación.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

Pensamos que el utilizar normalmente a los mismos proveedores mejora la relación, por lo que intentamos ser fieles, lo que además posibilita que la influencia de nuestra política RSE sea mayor.

---

### Política de Compras - Política

#### Observaciones Genéricas

La estabilidad aumenta la seguridad y la confianza, creemos que el hecho de utilizar siempre los mismos proveedores es un activo para nuestra empresa.

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Los parámetros de calidad establecidos en la empresa implican la comprobación de la conducta ética de los proveedores.

### Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

La responsable de calidad de la empresa comprueba anualmente la ética de las actuaciones relacionadas con los proveedores.

### Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas con la frecuencia que indico a continuación: A nivel protección de datos cada 2 años. A nivel de calidad y



prevención, auditorias anuales.

### **Comentarios**

Las auditorias anuales de calidad incluyen a los proveedores.

---

## **Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores**

Revisamos la existencia de una política RSE en nuestros proveedores, contratando solo con aquellos que cumplen la normativa.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

La publicidad de nuestra política RSE se hace extensiva a los proveedores, no solo el hecho de tener una política de responsabilidad social sino también los procedimientos seguidos., informando de las actividades realizadas que esperamos tengan una repercusión positiva.

### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Además de por los medios tradicionales, a través del buzón de sugerencias, por medio de la página web de la empresa y de las redes sociales en las que tenemos

presencia, se puede establecer contacto con nosotros con respuestas a muy corto plazo.

### **Comentarios**

Todas las políticas seguidas en la empresa se publican en la página web y en las redes sociales, además enviamos correos electrónicos a los proveedores con información de las actividades de la empresa. Les proporcionamos la posibilidad de acceder a la información RSE y a participar en las charlas informativas de la empresa.

### **Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

La política de compras de bienes y/o servicios establecida en la empresa implica que solo establecemos relación con proveedores que tengan establecida una política socialmente responsable.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Cuando se tiene conocimiento de alguna incidencia con los proveedores se utiliza el mismo procedimiento que para el resto y si vemos que tiene relación con el incumplimiento de la política Rse, se plantea el cambio de proveedor.

#### **Objetivos**

Tratar solo con proveedores que tengan implantada una política Rse.

# ADMINISTRACIÓN



---

## **Contratos transparentes con la administración pública**

Ricardo Luz y Asociados es colaborador social de la administración pública, manteniendo nuestra colaboración año tras año; consideramos a la administración uno de nuestros grupos de interés por el contacto constante que tenemos con ella. indirectamente a través de nuestros clientes, tenemos algo que decir en la contratación con la administración, siguiendo en todo momento la normativa vigente.

---

### **Política de Blanqueo de Capitales - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La ley 10/2010 de blanqueo de capital y el RD 304/2014 que la desarrolla, nos incluye como sujeto obligado, debiendo poner una especial atención en las actividades de nuestros clientes para la detección de posibles actuaciones sospechosas.

#### **Comentarios**

El cumplimiento de la ley 10/2010 implica la transparencia de las relaciones con la Administración y el seguimiento de las relaciones con nuestros clientes, lo cual deriva en una mayor transparencia.

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de transparencia procuran brindar la mayor cantidad de información existente sobre procesos, costos, presupuestos, recursos humanos y materiales,, procedimientos internos y resultados obtenidos. A la vez, facilitan los medios para la verificación, evaluación y seguimiento de dicha información.

#### **Comentarios**

Tanto en nuestro trato directo con la Administración como en el trato indirecto a través de nuestros clientes, mantenemos una política de transparencia e

informamos a nuestros clientes para que sus relaciones con las AAPP sean totalmente claras.

#### **Objetivos**

Desarrollar un plan de integridad y transparencia.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

La actividad de nuestra empresa hace que tratemos temas económicos constantemente por lo que todos recibimos una formación adecuado para saber aconsejar y enfrentarnos a los delitos de tipo económico.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos un Comité de Igualdad, que también cumple la función de comité de ético, que se encarga de gestionar cualquier incidencia. Durante 2015 no hemos tenido ninguna incidencia.

#### **Comentarios**

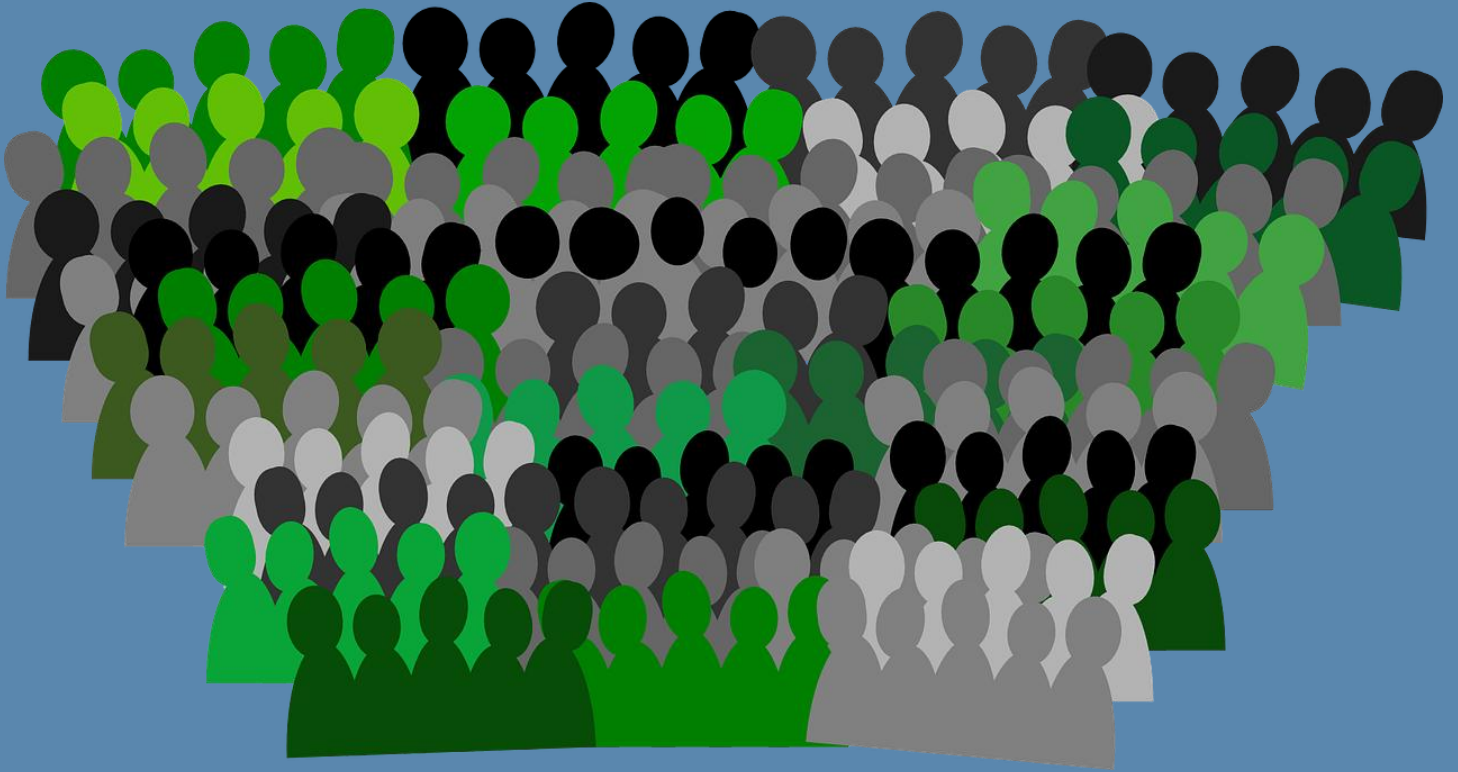
Al ser una Pyme no tenemos muchos recursos humanos por lo que el Comité de Igualdad es también el Comité Ético de la empresa y, junto con el responsable de de calidad, son las personas que mantienen el control de la transparencia.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

El procedimiento para la resolución de incidencias viene establecido en nuestra política de calidad, además tenemos establecido un procedimiento para detectar las situaciones de no transparencia. Los dos procedimientos establecen la manera de gestionar las incidencias, a quién comunicárselas y la forma de resolverlas.

GRUPO DE INTERÉS



COMUNIDAD

---

## **Invertir en las generaciones del futuro**

Compartir nuestros conocimientos apoyando a los jóvenes emprendedores es una de nuestras actividades. Este apoyo beneficia a todos, nos permite desarrollar nuestra política social y contribuimos a un intento de mejora de la sociedad.

---

### **Política de Acción Social - Política**

#### **Comentarios**

El compromiso con la mejora de la sociedad es parte de nuestro objetivo e intentamos contribuir en nuestro campo. Desde el año 2011 participamos en el Día del emprendedor de la Comunidad Valenciana, con un puesto informativo en el "Box del emprendedor" con el fin de asesorar a las personas que quieran iniciar una actividad mercantil y/o profesional.

#### **Objetivos**

Nuestros objetivos son: Contribuir a la mejora de la sociedad Favorecer el impulso del negocio y su sostenibilidad Mejorar el reconocimiento y la reputación de la compañía Incrementar la satisfacción de empleados y colaboradores

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Colaboramos con los jóvenes emprendedores de 2 maneras: -nuestra presencia en el "Box del emprendedor" el Día del emprendedor de la Comunidad Valenciana -participando en el proyecto "Erasmus emprendedor" (erasmus-entrepreneurs) financiado por la Unión europea.

#### **Objetivos**

Nuestro objetivo principal es ayudar a los jóvenes a realizar sus proyectos.

### **Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios) - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Dedicamos tiempo ya que tanto el asesoramiento gratuito como la ayuda que prestamos para iniciar una actividad o el período de prácticas en nuestra empresa

de un joven emprendedor implican el uso del personal de la empresa. Utilizamos los recursos de la empresa para ayudarlos en sus inicios tanto para darlos de alta en los organismos correspondientes como para ayudarlos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

#### **Objetivos**

Ayudar en la medida de nuestras posibilidades a la creación de nuevas empresas y apoyo a nuestros jóvenes.



Network Spain  
**WE SUPPORT**

