



Network Spain
WE SUPPORT

Ricardo Luz y Asociados S.L.

INFORME DE PROGRESO
2016



Ricardo Luz y Asociados S.L.
Av. del Cid, 66 Pta. 3^a
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 30 de junio de 2017

Nos complace confirmar que Ricardo Luz y Asociados, un año más, reafirma su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, compromiso que hacemos público en este acto.

Entendemos que la responsabilidad social empresarial es una cualidad inherente a la definición de empresa, por lo que nuestra actividad profesional se basa en una adecuada política de respeto a los diez principios del Pacto.

Igualmente y respondiendo a la llamada universal para la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar de todas las personas, apoyamos la puesta en marcha de los Objetivos de desarrollo sostenible e intentaremos contribuir al cambio en beneficio de las personas y el planeta.

Cumpliendo con el compromiso adquirido con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, presentamos el Informe de Progreso del ejercicio 2016 en el que informamos de las acciones desarrolladas en relación con los 10 principios.

Desde nuestra constitución en el año 2000 hemos llevado a cabo una serie de acciones que reflejan nuestro compromiso con la sociedad, destacando entre ellas la obtención y renovación del Distintivo Igualdad en la empresa.

Durante 2016 hemos mantenido nuestra trayectoria, siguiendo con nuestro especial interés en el apoyo a los jóvenes emprendedores, con nuestra participación en el programa Erasmus for Young Entrepreneurs.

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/ chon@luzcon.com/ cristina@luzcon.com/ carmen@luzcon.com/ laura@luzcon.com/ alicia@luzcon.com/ gloria@luzcon.com/ rosa@luzcon.com

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 Ud. procediendo esta fuente de los datos por Ud/s, facilitada/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



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.asesoresrla.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

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

Hasta 960.000

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

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 2016. Lo hemos realizado con una actitud honesta, realista y crítica para poder descubrir los puntos

débiles y establecer las correcciones oportunas. Nuestro ámbito de actuación es nacional, por lo que la información que aportamos se refieren solo a nuestro país.

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

Dependemos de dos grandes grupos, clientes y proveedores, por lo que gran parte de nuestro interés se relaciona con ellos. No obstante no podemos olvidar el resto de personas con las que nos relacionamos, por lo que también los hemos incluido en nuestros grupos de interés.

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=eyJlbmRpdHkiOjU5NDI9>

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

La sensibilización a los temas relacionados con la igualdad, equidad, derechos laborales, medio ambiente, etc. se ha reflejado a lo largo de los años en -Código Ético elaborado en 2007 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. -en 2011 firmó su compromiso con el Pacto Mundial Todo ello orientado a ofrecer a nuestros clientes unos comportamientos y compromisos públicamente reconocidos y con los que esperamos obtener su confianza, y a un intento de mejora de nuestro entorno.

¿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 tienen línea abierta directa con dirección, 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. 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 la dirección de la empresa está en manos del administrador único, 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 Sostenible, 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

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

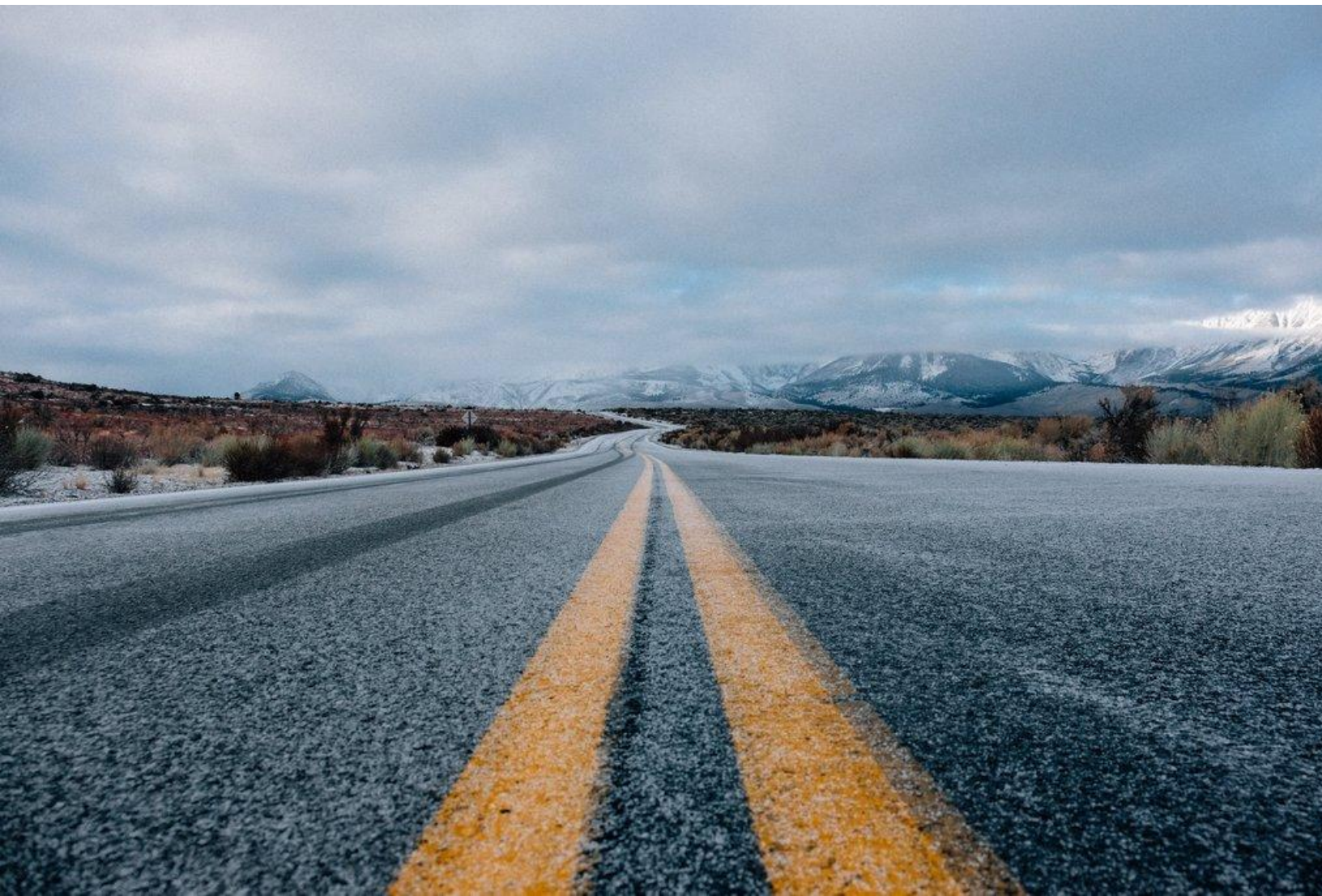
Tenemos un gran interés en el desarrollo de los jóvenes empresarios, por lo que intentamos apoyarlos con nuestra participación en acciones tales como Erasmus for Young Entrepreneurs, es un programa de intercambios transnacionales que ofrece a emprendedores noveles y personas que desean crear una empresa la oportunidad de aprender de empresarios experimentados que dirigen pequeñas empresas en otros países participantes.

Dirección Web

<http://www.asesoresrla.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.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



12

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



- Ciudadanos
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Ciudadanos: 80
 Empleados: 100
 Proveedores: 19
 Accionistas: 0
 Administración: 5
 Comunidad: 7
 Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



32

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 Indicadores Relacionados

0

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 la formación continua nos mantenemos al corriente de todas las novedades con el fin de transmitir al cliente lo más aconsejable para 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

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 Indicadores Relacionados

G4-PR5

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.

Objetivos

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Es un valor necesario para comunicar las acciones que realizamos y que nos diferencian, además, permite responder a las inquietudes de nuestros clientes. Así, mientras más transparente sea la información corporativa menos incertidumbre habrá sobre nosotros y nuestra actividad

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 Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

Comentarios

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. Hacemos pública nuestra trayectoria, nuestra visión de empresa, nuestros valores y nuestro compromiso con la sociedad.

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 la 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

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

Observaciones Genéricas

La despersonalización de los servicios prestados a los clientes derivados de la utilización cada vez mayor de las nuevas tecnologías produce entre algunos de nuestros clientes la sensación de falta de atención. Hay que tener en cuenta que esa sensación se produce entre los clientes más antiguos, acostumbrados a un trato personal y poco duchos en el uso de las Tics.

Comentarios

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

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.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Comentarios

En las encuestas que mandamos a nuestros clientes les damos la posibilidad de hacer observaciones y sugerencias, encaminadas todas a mejorar la calidad de nuestros servicios y fortalecer y mejorar la visión

que tienen de nosotros nuestros clientes.

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.

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.

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

Hemos establecido una serie de procedimientos que nos ayuda a identificar y/o detectar situaciones y/o clientes de riesgo, estableciendo los pasos a seguir.

Objetivos

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.

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.

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.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

Mantenemos informados a nuestros clientes de los procedimientos relacionados con la Ley de Prevención de blanqueo de capital habiendo realizado una campaña informativa , recordándoles la normativa a seguir, nuestra condición de sujetos obligados y nuestra política de prevención.

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

Comentarios

Tenemos establecido un procedimiento de gestión y control de los nuevos clientes así como de las incidencias que pudieran surgir en este tema. El representante de la empresa ante el Sepblac, con la ayuda del comité ético es el responsable de hacer el 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, 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 2016 no hemos recabado ninguna denuncia o queja relacionada con el blanqueo de capital.

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 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.

Política de Comunicación Interna - Política

Comentarios

Esta constante comunicación nos permite mejorar en la prestación de nuestros servicios.

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.

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.

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.

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.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Comentarios

La información es muy importante y la constante comunicación entre el equipo de trabajo facilita el flujo de información, como consecuencia nuestro tiempo de reacción ante cualquier necesidad es menor, aumentando con ello el índice de satisfacción de nuestros clientes.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Las auditorías de calidad se realizan anualmente y nos permite controlar el procedimiento de resolución de las incidencias producidas.

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 -

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.

Objetivos

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

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

Comentarios

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

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.

grado de satisfacción de nuestros clientes.

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 - 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.

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.

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.

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.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Las auditorías implantadas en la empresa detectan las incidencias surgidas y nos sirven para cuantificar el

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.

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.

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.

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.

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.

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

Observaciones Genéricas

La despersonalización de los servicios prestados a los clientes derivados de la utilización cada vez mayor de las nuevas tecnologías produce entre algunos de nuestros clientes la sensación de falta de atención. Hay que tener en cuenta que esa sensación se produce entre los clientes más antiguos, acostumbrados a un trato personal y poco duchos en el uso de las Tics.

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.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

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.

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.

Protocolo de protección de datos - Política

Observaciones Genéricas

La publicación del Reglamento Europeo de Protección de datos y su entrada en vigor, ha modificado los procedimientos establecidos hasta ahora. Nos adelantamos a la fecha cumplimiento del reglamento europeo, estableciendo su cumplimiento actualmente.

Comentarios

Hemos realizado una evaluación de impacto con el fin de conocer nuestras debilidades y riesgos y las medidas a establecer; llevando actualmente un registro de los tratamientos de datos que realizamos.

Objetivos

Total protección de los datos de nuestros grupos de interés, evitando las fugas, las pérdidas de información y cualquier otra incidencia en los datos de los que somos responsables. Optimizar la respuesta a los ejercicios de derechos de los interesados.

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.

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

Comentarios

La responsable de protección de datos recicla anualmente sus conocimientos sobre protección de datos y seguridad de la información. Se han implantado en la empresa las medidas necesarias para intentar evitar intrusiones en el servidor y fugas de información.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

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 sus derechos.

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 UNA auditoria de protección de datos cada dos años, controlando los procedimientos establecidos y las políticas de seguridad seguidas 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, auditorias 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.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



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.

Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto

Comentarios

Se han aplicado medidas en la empresa para mejorar el ambiente del lugar de trabajo: -colocación en el techo de placas para reducir el ruido ambiental. - colocación de dobles cristales para atenuar el ruido exterior. -acondicionamiento del lugar de descanso mejorando sus prestaciones.

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

El total de los trabajadores disfruta de las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar (flexibilidad horaria, vacacional, permisos, etc). En el Plan de Igualdad aprobado, se establece el teletrabajo durante el 20% de la jornada laboral.

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.

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.

Política de Conciliación - Política

Comentarios

Una parte muy importante de nuestro Plan de Igualdad está dedicado a la conciliación de la vida familiar y laboral, ya que pensamos que el bienestar mental del trabajador incide positivamente en su rendimiento laboral. Las medidas de conciliación están expuestas en el Plan incorporado a este informe y abarcan desde la flexibilidad de horarios, vacaciones, permisos para atender asuntos personales hasta el tele- trabajo.

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.

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](#)

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaron 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.

El 100% de los trabajadores disfrutaron de flexibilidad horaria, días de vacaciones y permisos retribuidos.

El 20 % de la reducción de jornada.

El 20 % ha hecho uso del tele- trabajo.

Objetivos

Satisfacción de los trabajadores, mejora del ambiente laboral.

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.

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

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](#)

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

Comentarios

La plantilla al completo ha recibido formación sobre igualdad. Se han realizado charlas/debate sobre temas como el empoderamiento de las mujeres, el techo de cristal y otros. Los miembros del Comité de Igualdad realizan formación adicional como apoyo a sus obligaciones.

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.

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.

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.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Comentarios

No hemos recibido ninguna denuncia sobre discriminación.

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

Observaciones Genéricas

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

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.

Política de Diversidad - Política

Observaciones Genéricas

La filosofía de la empresa y sus compromisos éticos, establecen nuestro respeto a la diversidad, no discriminando por razón de género, raza, religión, etc.

Comentarios

El procedimiento de contratación de la empresa indica

que, al valorar a los candidatos a un puesto de trabajo, solo se tienen en cuenta sus aptitudes profesionales y académicas. Estamos adheridos a un proyecto del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades para el diseño y la implantación del CV anónimo.

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 -

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.

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.

Objetivos

Ahorro energético

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Nuestro sector de actividad implica un gran consumo de papel, por lo que hemos establecido un procedimiento para poder medir el papel consumido y reducir su consumo.

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.

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 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.

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

Comentarios

Una de las acciones que realizamos en relación con nuestro Plan de Igualdad es la formación de la plantilla en igualdad; realizando asimismo reuniones informativas acerca por ej. de uso de lenguaje no sexista, respeto a la diversidad, etc.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El Comité de igualdad es el encargado de resolver los conflictos que puedan surgir en temas de igualdad: discriminación, abuso, etc. Durante el ejercicio 2016 no ha habido ninguna queja en ese sentido.

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.

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 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.

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.

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.

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.

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 todos los trabajadores reciclan sus conocimientos en relación con la prevención de los riesgos laborales, realizando los cursos de formación correspondiente.

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

Comentarios

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

Combatir y erradicar toda forma de malversación

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

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

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

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.

Informe Compliance - Acción / Proyecto

Comentarios

Estamos iniciando la elaboración de un "manual de compliance" que cumple con los requisitos legales, que cuente con las suficientes herramientas, políticas y protocolos, adecuadas para exigir al personal de la empresa el cumplimiento de las normas profesionales, estableciendo medidas de vigilancia y control idóneas para evitar la comisión de ilícitos.

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

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.

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

Durante 2015 hemos realizado una auditoria 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.

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

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

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

Comentarios

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

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Comentarios

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

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.

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 2016 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.

Comentarios

Se comprueba en la auditoria el cumplimiento de la política de regalos establecida.

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 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.

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.

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

El Plan de carrera establecido aumenta la profesionalidad de los empleados, aumentando con ello su valor para la empresa.

Comentarios

Durante 2016 se ha finalizado el Máster Universitario iniciado en el curso 2014 y se ha iniciado una nueva carrera universitaria que complementa los estudios de los que disponía la trabajadora afectada. El seguimiento del Plan de carrera ha logrado un doble objetivo, por un lado el aumento de profesionalidad y por otro el placer de aumentar sus conocimientos en nuevas áreas de interés.

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**Comentarios**

Todos los empleados tienen la oportunidad de recibir formación, no solo referente a sus áreas de trabajo, sino también en otras áreas de su interés.

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.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

Comentarios

Es clave la comunicación a nuestros grupos de interés las acciones realizadas en nuestra empresa por lo que, periódicamente, enviamos información sobre nuestra historia, estrategia corporativa (misión, visión, valores), a qué nos dedicamos y quiénes somos.

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

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.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento tarios

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.

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

Comentarios

Nuestra imagen se ve reforzada por el cumplimiento de políticas de responsabilidad social, por lo que con el fin de reforzar los lazos que nos unen y para que tengan la seguridad de que tratan con una empresa responsable, hacemos toda la publicidad posible de nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial, entre otros el envío de correos electrónicos donde les mantenemos al tanto de las novedades

como por ej. la presentación del Informe de Progreso.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente realizamos una encuesta entre nuestros proveedores con el fin de comprobar su grado de satisfacción y recibir quejas y/o sugerencias.

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 incluye a los proveedores.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

La gestión de incidencias incluye las posibles quejas sobre proveedores.

Comentarios

Durante 2016 no hemos tenido ninguna queja.

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.

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

Comentarios

Para reforzar la publicidad de nuestro compromiso con las políticas Rse, hemos mandado un correo electrónico a nuestros proveedores recordándoles nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial

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.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Incluimos en las encuestas el nivel de satisfacción de los servicios proporcionados directa o indirectamente.

Objetivos

Mejora de la calidad y difusión de la RSE:

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.

GRUPO DE INTERÉS

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 Integridad y Transparencia - Política

Observaciones Genéricas

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

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.

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.

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

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



Acción social para la Comunidad

Incluimos en esta acción nuestra participación en la Iniciativa "Pymes Solidarias"

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Tuvimos la posibilidad de colaborar en la iniciativa "Pymes Solidarias", proyecto de voluntariado dirigido a la formación e inserción socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión y emprendedores. Ha sido una manera de desarrollar nuestro interés en el apoyo a los jóvenes emprendedores y nuestro respeto por la diversidad.

Acción Social - Acción / Proyecto

Comentarios

Nuestra acción principal ha sido la colaboración con la Fundación Secretariado Gitano.

Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La inversión realizada la contabilizamos en horas laborales dedicadas a la iniciativa.

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.

Igualdad de Oportunidades - Política

Observaciones Genéricas

Hace varios años que colaboramos con organizaciones intermediarias para recibir en nuestra empresa a

estudiantes internacionales interesados en desarrollar su carrera profesional en nuestro país y en nuestro campo.

Comentarios

Anualmente recibimos a un joven licenciado que quiere ampliar horizontes y conocimientos de otros países. Priorizamos a las mujeres ya que en nuestra empresa rige el principio de discriminación positiva.

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

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Comentarios

Colaboramos con las Universidades Europeas y con los organismos de formación, acogiendo en nuestra empresa a jóvenes universitarios.

Acción Social - Acción / Proyecto

Comentarios

Durante 2016 hemos llevado a cabo 2 proyectos: -colaboración en la Iniciativa "Pymes solidarias" -acogimiento de una emprendedora europea dentro del programa "Youngs Entrepreneurs" de la Unión Europea.

Objetivos

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



Network Spain
WE SUPPORT

