

STIGA, S.L.

INFORME DE PROGRESO
2016

Servicios Técnicos de Investigación General y Auditoría, S.L.
C/ López de Hoyos, 141, 4º Dcha, 28002, Madrid
Madrid

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



STIGA, S.L.

C/ López de Hoyos, 141, 4º Dch.

28002, Madrid

Madrid, 25 de septiembre de 2017

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

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

Atentamente,

Fdo.: Jesús Medrano Maldonado

Director de Medios



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Servicios Técnicos de Investigación General y Auditoría, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ López de Hoyos, 141, 4º Dcha, 28002, Madrid

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.stigacx.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Carlos Tercero Calderon

Persona de contacto

Jesus Medrano Maldonado / Esther Peña

Número de empleados directos

131

Sector

Servicios profesionales (Calidad)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Estudios de Calidad de Servicio

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

960.000 – 24 millones

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Son los grupos sobre los que podemos actuar.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

Sólo se centra en STIGA MADRID

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

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

No hay respuestas

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada Unipersonal

Indique si la junta directiva mide el progreso en la

implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

No

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

No

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.stigacx.com



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



10

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



11

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

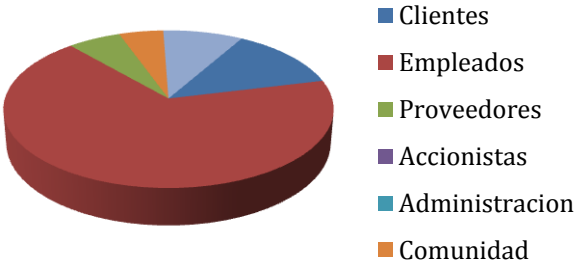
ANTICORRUPCIÓN



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 13
Empleados: 68
Proveedores: 6
Accionistas: 0
Administración: 0
Comunidad: 5
Medio ambiente: 9

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



27

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Código Ético / Conducta - Política **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Política de Compras - Política

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Código Ético / Conducta - Política **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Encuesta anual en la que se pregunta al resto de departamentos por la satisfacción respecto a los departamentos que le dan servicio y Encuesta de Satisfacción para Clientes. En el año 2015 la satisfacción fue de 8,44 sobre 10 y en el año 2016 fue de 8,80 sobre 10.

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

Código Ético / Conducta - Política **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente los clientes reciben por parte de la

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

Relación duradera con los clientes

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Debido a la actividad que desarrolla la empresa no hay un Servicio de Atención al Cliente como departamento pero todos los responsables que tienen asignado un estudio tiene que dar este servicio a sus clientes. Cada uno de los equipos atiende a sus clientes en todas aquellas peticiones adiciónelas que puedan ir surgiendo a lo largo del tiempo en el que tienen firmado su contrato con STIGA.

Satisfacción del cliente

Realización de Encuesta de Satisfacción a nuestros clientes

Código Ético / Conducta - Política
Indicadores Relacionados
G4-56,G4-58
Observaciones Genéricas
La empresa dispone de un Código de Ética en el que se da a conocer a todos los empleados cuales son las normas que han de cumplir con la LOPD y con los compromisos adquiridos con nuestros clientes

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Debido a la actividad que desarrolla la empresa no hay un Servicio de Atención al Cliente como departamento pero todos los responsables que tienen asignado un estudio tiene que dar este servicio a sus clientes.

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

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

En el año 2016 se solicita la creación del Comité de empresa por parte de los empleados.

Normativa Interna - Política

Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Comentarios

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Contrato de Trabajo - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En el contrato de trabajo se informa

Política de Comunicación Interna - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Comité de trabajadores - Acción / Proyecto

Comentarios

A finales del año 2016 los empleados solicitaron la realización de elecciones sindicales y la empresa colaboró con ellos facilitando en todo momento la comunicación y el acceso de los sindicatos estatales a los empleados

Objetivos

Durante el 2017 se crea el comité de trabajadores y se tienen que empezar a crear reuniones de trabajo entre Comité y empresa

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comunicación a todos los empleados por diferentes canales

Comentarios

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

Incumplimiento del convenio colectivo

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Política de Comunicación Interna - Política

Observaciones Genéricas

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

Normativa Interna - Política

Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Comentarios

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

Objetivos

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

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Se le entrega a los operadores unos dosieres en los que se les explica cuál es nuestro convenio y las normas básicas de actuación dentro de la empresa.

Objetivos

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

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Plan de movilidad facilitando Abono transporte a los empleados y evitando así que utilicen transporte particular para venir a trabajar. Se facilita a cada empleado una clave de acceso para poder acceder a las impresoras y decidir si el documento se imprime o se elimina porque no es necesario o es erróneo.

Política de Reciclaje - Política Observaciones Genéricas

La empresa intenta reducir al máximo la emisión de residuos. STIGA ha puesto por todas las salas de la empresa cajas de reciclaje de papel así como cubos para el reciclaje de envases y plásticos en el comedor y la sala de descanso.

Comentarios

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

Intranet - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

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

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Sistema de impresión de documentos a través de clave personal

Comentarios

Los documentos que los empleados envían a imprimir

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

Discriminación por discapacidad

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política Observaciones Genéricas

La empresa cumple con la LISMI

Comentarios

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

Objetivos

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

Normativa Interna - Política Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Comentarios

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

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

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

Colaboración con entidades - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Accidentes laborales

Premio a la Disminución y Prevención de la Siniestralidad Laboral concedido por Mutua Balear en el año 2015. Presentada la solicitud para el año 2016.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Comentarios

Los empleados reciben formación sobre Seguridad y Salud en el trabajo

Objetivos

Formar todos los años en nuevas materias a los empleados

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento Comentarios

Galardonados con Premio a la Baja Siniestralidad concedido por la Mutua de Accidentes Mutua Balear en los años 2014, 2015 y 2016 con un retorno económico por parte de la Mutua

Objetivos

Mantener la baja siniestralidad laboral. Nuestro mayor riesgo son los accidentes laborales In itinere.

Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

No tener ninguna denuncia por parte de ningún empleado a este respecto.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Denuncias que los empleados pueden hacer por algún tipo de discriminación. Durante el 2013 no ha habido ningún tipo de denuncia por parte de los empleados

Objetivos

El objetivo es mantener este indicador a cero.

Ausencia de evaluaciones de desempeño

Todos los años se realiza la evaluación del desempeño en base a unos objetivos marcados previamente.

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Objetivos

Crear una formación para los nuevos empleados que se incorporan a la empresa además de la formación que ya reciben los nuevos teleoperadores

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Selección de Personal - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La empresa tiene un proceso de selección implantado consistente en 2 entrevista personales y un test de personalidad el cual fue incluido en 2016

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación

Durante la entrevista se le explica al candidato el tipo de contrato, el salario que cobrará y los beneficios a los que tendrá acceso.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Falta de información a los empleados

Política de Comunicación Interna - Política

Observaciones Genéricas

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

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Normativa Interna - Política

Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Objetivos

Crear una formación para los nuevos empleados que se incorporan a la empresa además de la formación que ya reciben los nuevos teleoperadores

Nº de empleados receptores de comunicaciones sobre el total de empleados (%) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comunicación a todos los empleados por diferentes canales

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

Observaciones Genéricas

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

Conciliación familiar y laboral

Plan de ayuda para hijos para todos los empleados con hijos entre 0 y 10 años.

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Normativa Interna - Política

Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

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

Observaciones Genéricas

La empresa permite una flexibilidad en el horario de entrada en los departamentos en los que es posible.

Además la empresa da ayuda económica para los trabajadores que tienen hijos entre 0 y 10 años.

Comentarios

Gasto en ayuda para guardería y compra de libros:

2015: 33.885€ 2016: 35.454€

Objetivos

Mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Normativa Interna - Política

Observaciones Genéricas

La empresa marca unas directrices de actuación para los empleados

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

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

Proyecto de Cumplimiento de la Ley LISMI - Política

Observaciones Genéricas

La empresa cumple con la LISMI

Comentarios

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

Intranet - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

G4-LA10

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Contratación de empresa externa de Prevención de Riesgos Laborales que imparte formación a los trabajadores según legislación y que nos realiza los reconocimientos médicos certificando que el trabajador es Apto para el desempeño de su puesto de trabajo

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Observaciones Genéricas

Contratado con una empresa externa

Comentarios

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

Objetivos

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

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Oferta para realizar Reconocimiento Médico Voluntario para los empleados

Comentarios

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

Objetivos

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

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo -

Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Porcentaje de empleados sobre el total que han

recibido formación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

de trabajo.

Indicadores laborales - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Cumplimiento de la normativa

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

Observaciones Genéricas

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

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

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

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

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

Crear relaciones estables con los proveedores

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Colaboración con distintas asociaciones de discapacitados y de reinserción laboral

Comentarios

En Navidades se realiza un concurso de tarjetas navideñas con una asociación de discapacitados. La tarjeta ganadora es la que se envía a los clientes como felicitación de las fiestas. Además, este año hemos contratado al taller ocupacional de esta asociación para la elaboración de las canastillas de recién nacido que se regala a los empleados que han sido padres.

Colaboramos con diferentes asociaciones de reinserción social para incorporar a nuestra plantilla eventual a personal con dificultad para encontrar un puesto de trabajo (por edad, condiciones sociales,...)

Objetivos

Realizar mayor número de colaboraciones con más asociaciones

Invertir en las generaciones del futuro

Política de Selección - Política

Observaciones Genéricas

Guión para la entrevista

Comentarios

Se valora en la entrevista los conocimientos y aptitudes

del candidato, sin valoración de su edad. No importa la experiencia previa para recién licenciados o para operadores que buscan su primer trabajo

Igualdad de Oportunidades - Política

Observaciones Genéricas

Todo candidato que viene a entrevista con las aptitudes necesarias tiene la misma igualdad de oportunidades.

Comentarios

En la entrevista se valora el conocimiento y las aptitudes de los candidatos y dentro de la empresa todos tienen las mismas oportunidades en función del desarrollo de su trabajo

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Se facilita el acceso a los recién licenciados a prácticas en la empresa a través del COIE de su universidad

Comentarios

Tenemos firmados convenios con diferentes empresas para facilitar el acceso al mundo laboral a los recién licenciados que lo necesiten a la hora de cubrir un puesto de trabajo. En este caso intentamos que, una vez finalizado el periodo de prácticas por parte del alumno, se quede a trabajar con nosotros de forma indefinida ya que las tareas que desarrolla durante el periodo de prácticas son las que luego desempeñará con un contrato laboral.

Empleabilidad - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Según las categorías los empleados tienen que ir cumpliendo unos mínimos en el desarrollo de su tarea.

Comentarios

Se busca dar la formación necesaria a los empleados para el desarrollo de la actividad

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

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

Política de Reducción de Consumo - Política Observaciones Genéricas

Los trabajos enviados a imprimir no salen automáticamente. STIGA ha implantado un sistema en todas las impresoras de la empresa en el que cada trabajador tiene que introducir una clave personal para seleccionar el documento a imprimir. De esta forma si el trabajador se ha equivocado al enviar un documento que no quiere imprimir puede seleccionarlo y borrarlo de la memoria de las impresoras.

Objetivos

Reducir los documentos inservibles que se impiden y reducir el coste en papel y los residuos de papel que se general

Política de Reciclaje - Política Observaciones Genéricas

La empresa intenta reducir al máximo la emisión de residuos. STIGA ha puesto por todas las salas de la empresa cajas de reciclaje de papel así como cubos para el reciclaje de envases y plásticos en el comedor y la sala de descanso.

Falta de control del volumen de materiales impresos

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

Política de Reciclaje - Política Observaciones Genéricas

La empresa intenta reducir al máximo la emisión de residuos. STIGA ha puesto por todas las salas de la empresa cajas de reciclaje de papel así como cubos para el reciclaje de envases y plásticos en el comedor y la sala de descanso.

Comentarios

Cada empleado tiene una clave para acceder a las impresoras, de esta forma si se equivoca al enviar un documento a imprimir puede ir a la máquina, seleccionarlo y borrarlo de la memoria sin que se imprima automáticamente.

Objetivos

Al tener que logarse la empresa conoce qué departamentos son los que más imprimen y lo que queremos conseguir es reducir el número de impresiones por departamento.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Los trabajadores que envían a la impresora un documento tienen que introducir una clave personal en la impresora para poder seleccionar el documento y decidir si lo quieren imprimir o borrar de la memoria de la máquina. No se imprimen los documentos automáticamente por lo que se ahorra en papel.

Objetivos

Reducir las impresiones de papel innecesarias. Desde 2015 se ha disminuido el gasto en papel al implantar la medida del código de impresión personal. El gasto en 2015 fue de 2.194,70€ y en 2016 fue de 1951€, lo que supone un ahorro de 243.70€.

Reciclaje de papel - Acción / Proyecto

Comentarios

Hay cajas de cartón en todas las estancias de la empresa en las que poder depositar el papel que se desecha y hay una empresa certificada que viene a retirar estos contenedores para su reciclaje.

Control de documentos impresos - Indicador de Seguimiento

Comentarios

El proveedor de las impresoras nos envía un registro del número de hojas impresas.

Objetivos

Reducir el número de hojas impresas innecesarias

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Sistema de impresión de documentos a través de clave personal

Objetivos

Reducir el consumo y el gasto de papel. Desde 2015 se ha disminuido el gasto en papel al implantar la medida del código de impresión personal. El gasto en 2015 fue de 2.194,70€ y en 2016 fue de 1951€, lo que supone un ahorro de 243.70€

Fomentar el uso del transporte público

Se pretende evitar el uso del transporte privado ayudando a disminuir los niveles de contaminación

Ayuda al transporte - Política

Observaciones Genéricas

La empresa costea la Tarjeta Transporte Anual de los

trabajadores

Comentarios

Anualmente se envía al Consorcio de Transportes de Madrid un fichero con los nombres de los trabajadores que utilizaran durante el año siguiente la Tarjeta Transporte para su emisión y posterior pago de ella. En el año 2015 el gasto en Transporte fue de 24.678,51€ y en el año 2016 el gasto fue de 27.939,67€

Objetivos

Conseguir que el mayor número de empleados utilice el transporte público.

Reconocimiento público - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Reconocimiento por parte del Consorcio de Transportes de Madrid

Objetivos

Reconocimiento por parte del Consorcio de Transportes de Madrid por llevar 8 años con esta iniciativa implantada en la empresa. El objetivo es continuar muchas años más.





ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	10 5	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	10 5 8	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6 7 13 14 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	10 8	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
Proveedores		
Falta de colaboración continúa con los proveedores	12 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1 2 8 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	12 13 8	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	12 13 8	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1 2 8 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Network Spain
WE SUPPORT

