

## **INFORME 2016**

# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





Madrid, 11 de Septiembre de 2017

A Gestores Administrativos Reunidos S.A, GARSA, le enorgullece renovar su apoyo como firmante de la Red Española del Pacto Mundial, el cual apoya la defensa de los derechos humanos, laborales, sociales y medioambientales. GARSA comenzó su andadura oficial en el terreno de la RSC, en 2015, aún antes de convertirse en firmante de la iniciativa de Naciones Unidas y desde entonces nuestra organización está comprometida con la promoción de acciones que mejoren la cultura y valores de la empresa. Siendo los objetivos principales:

1. Garantizar la calidad del Servicio que ofrece.
2. Supervisión de las condiciones laborales y de salud de los trabajadores.
3. Promover un entorno de trabajo en el que se respeten la diversidad, la igualdad y la no discriminación.
4. Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales.
5. Ofrecer formación y desarrollo profesional a los empleados.
6. Respetar el medio ambiente incluyéndolo en la visión y actividad del negocio.
7. Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto al medio ambiente.
8. Mantenimiento de la ética empresarial y lucha contra la corrupción.
9. Asegurar la transparencia y el cumplimiento en materia fiscal.
10. Promover proyectos medioambientales y sociales con grupos vulnerables.

Para el próximo año, todos los que conformamos GARSA nos continuaremos implicando en todos aquellos avances que supongan una defensa de los 10 principios básicos, que apoya el Pacto Mundial. Procurando así, un comportamiento profesional ético y contribuyendo a la creación de valor para nuestra empresa y para la sociedad.

Reciban nuestro más cordial saludo.

**Oscar Gómez Sanz**

Consejero Delegado (CEO)

# ANÁLISIS

## 1. EMPRESA

- 1.1. Selección
- 1.2. Formación
- 1.3. Relaciones con empleados
- 1.4. Uso de bienes y servicios de la compañía

## 2. CLIENTES

## 3. MERCADOS

## 4. PROVEEDORES

## 5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

## 6. POLITICA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

## 7. COMPROMISO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE

## **1. EMPRESA**

### **1.1 Selección**

GARSA aplica una política de contratación y selección basada en la igualdad de oportunidades así como, en la equidad de condiciones laborales. En la selección de personal las cualificaciones, competencias (humanas y técnicas) y experiencia profesional son los únicos factores que se evalúan. El compromiso de GARSA con la sociedad se refleja en una política de no discriminación, ni por razón de raza, discapacidad física, enfermedad, religión, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad. La ley de igualdad es uno de los pilares de los valores de GARSA, y de hecho el 68% de la plantilla en 2016 está conformada por mujeres.

Fomentando activamente la inclusión de personas con discapacidad y sin cesar en la intención de continuar ampliando el número de personas de este colectivo. Debido a la complicada búsqueda de perfiles necesarios en la compañía, se potencia la contratación de servicios externos a través de centros especiales de empleo. Teniendo nuestros centros habilitados para acoger a personal con discapacidad.

En 2016, el departamento de RRHH ha seguido con la misma política de selección basada exclusivamente en la contratación de perfiles competenciales que se ajustan tanto a los puestos vacantes como a la política y valores de la empresa.

## 1.2 Formación

GARSA está firmemente convencida que la formación es una herramienta esencial para mejorar la calidad y la profesionalidad de los empleados. Por ello se apuesta por una formación continua desde el momento inicial:

### ***Formación de acogida para los nuevos empleados:***

En este sentido, en 2016 se ha revisado, actualizado y mejorado el Manual de Acogida que contiene información básica de la empresa (centros de trabajos, organigrama, visión, misión, valores, política de calidad, normas de conducta, etc) para dar la bienvenida al nuevo miembro de GARSA y fomentar desde el primer día la identificación de los empleados con nuestra compañía. Buscando, de esta forma, una implicación directa del nuevo miembro, y aportando información desde el primer momento.

Además, todos los empleados que entran a formar parte de la empresa reciben una formación inicial donde se les dan píldoras acerca de la política laboral de GARSA o de la utilización de la Intranet, por ejemplo. Y aparte reciben una formación específica del puesto que van a desempeñar, teniendo asignado un tutor quien se encarga de guiarles durante sus primeras semanas y realizar un seguimiento de su desempeño.



**Formación anual:** En los últimos años uno de los principales compromisos corporativos es fomentar la mejora integral de nuestros servicios, llevando a cabo una serie de acciones formativas enfocadas a la formación continua de nuestros empleados de toda la geografía nacional. Cada año se desarrolla un informe de seguimiento del Plan Anual de Formación. Del informe de 2016 sobre la formación impartida se pueden extraer algunos datos de relevancia como son:

8. 31% de la plantilla de la plantilla recibió formación.
9. Se impartieron 16 acciones formativas previstas en el plan anual, sumando un total de 38 grupos formativos.
10. Las formaciones se focalizaron a profundizar conocimientos en áreas como "Tributación",

"Sucesiones y Donaciones", "Ley de Propiedad Horizontal", "Liderando personas: gestionando equipos y la comunicación, factor crítico del líder"...

11. Además de acciones del plan se impartieron cursos no planificados inicialmente pero de relevancia, (por ejemplo, "LOPD" y "Blanqueo de Capitales") para evitar situaciones de riesgo y poder detectarlas con antelación sabiendo cómo actuar si se diera la necesidad.

Todas las acciones formativas cuentan con una evaluación final por parte de los empleados y de los formadores. En dichas evaluaciones se estudia la satisfacción, el desarrollo, metodología, materia, tutores... estas evaluaciones ayudan a conocer cómo se han desarrollado

las acciones, que aspectos deben mejorarse y la eficacia del mismo.

Además de estas formaciones, la empresa colabora con multitud de centros formativos (institutos, universidades, centros formativos...) acogiendo alumnos en prácticas y apoyando su desarrollo profesional.

GARSA tiene como objetivos el incremento del número de acciones formativas y de plantilla formada. Además, su departamento de RRHH ya está trabajando en un proyecto de evaluación e identificación del talento dentro la empresa que permitirá continuar creciendo y desarrollando el potencial de sus empleados y a su vez incrementar el valor de los recursos humanos con los que cuenta la organización.

### **1.3 Relaciones con empleados**

Nuestra política de Responsabilidad Social intenta siempre beneficiar al empleado, por ello disponemos de medidas de conciliación como reducciones de jornadas o la jornada intensiva en verano. Una de las mejoras introducidas en este sentido en 2016, es la aprobación de un horario más flexible, el cual permite disponer de tres tardes libres a la semana. Con este nuevo horario se favorece la conciliación de la vida laboral y personal; y a la vez, sin olvidar atender las necesidades y la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes.

GARSA considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los Derechos Humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en condiciones de empleo, igualdad, salud y seguridad en el



puesto. Teniendo en cuenta ese compromiso y queriendo oficializarlo, desde 2016 la empresa forma parte de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, comprometiéndose y siendo firmante de los 10 principios básicos en derechos humanos, laborales, ambientales y lucha contra la corrupción.



Tal y como recoge el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa:

12. GARSa no emplea a nadie que no tenga 16 años cumplidos.
13. Ninguna persona empleada será objeto de discriminación por razón de raza, discapacidad física, enfermedad, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad o género.
14. Prohíbe toda forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal a sus empleados, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.
15. Se reconoce el derecho de sindicación, de libertad de asociación y de negociación colectiva.



16. El horario laboral semanal y las horas extraordinarias no exceden el límite legal establecido por la legislación. Las horas extraordinarias son voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley.
17. El salario que reciben los empleados de GARSA son acordes con la función desempeñada, siempre respetando los convenios vigentes.
18. Todos los empleados desarrollan su trabajo en lugares seguros y saludables.

El Plan de RSC fue hecho público para los empleados de la empresa, y para poder detectar y erradicar irregularidades en esta materia se tiene habilitada una dirección de correo electrónico que permite a cualquier persona relacionada con la empresa, denunciar, de manera confidencial cualquier irregularidad que, a su juicio, suponga una

vulneración. Hasta el momento no existen denuncias por prácticas corruptivas ni por tratamiento erróneo de los datos de carácter personal, ni ningún otro tipo de irregularidades.

#### **1.4 Uso de bienes y servicios de la compañía**

Los empleados son informados desde el primer momento del uso eficiente de los bienes y servicios de la empresa y de la prohibición del uso de ellos en beneficio propio. A este respecto, está prohibido instalar o descargar programas, aplicaciones o contenido cuya utilización sea ilegal, que contravengan las normas de la compañía o que puedan perjudicar su reputación. También está prohibido hacer uso de fondos o tarjetas de la empresa para sufragar actuaciones que no sean propias de su actividad profesional.

## 2. CLIENTES

GARSA trabaja día a día por establecer relaciones duraderas con todos sus clientes. Las relaciones empresariales están basadas en la confianza, la calidad de servicio, atención personalizada y atendiendo a criterios de consideración, respeto y dignidad, no permitiendo a los empleados en sus relaciones con los clientes discriminaciones en el trato por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, género o cualquier otra condición personal o social prohibida por la ley.

Nuestra compañía, dispone de un departamento de Calidad y de Organización y Desarrollo de Negocio que trabaja en la mejora y actualización constante de los procedimientos de trabajo utilizados.

La política de calidad de la empresa se ha creado para lograr, ante todo, la satisfacción de nuestros clientes y

engloba aspectos que afectan a toda la organización y por tanto, implican la participación activa de todos los trabajadores. GARSA dispone de la acreditación AENOR, en concreto del Certificado ISO 9001:2008 y trabaja para en 2018 certificarse en la nueva adaptación, ISO 9001:2015.

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad recoge de manera detallada los procedimientos de trabajo de cada departamento y entidad, así como cuestiones relativas a RRHH y formación y está disponible para todos los empleados en la intranet de la empresa. De esta manera, ante cualquier duda relativa a procedimientos internos el empleado puede recurrir a estos manuales procedimentales y resolver la duda de manera inmediata.

El éxito de la organización depende directamente de lo satisfechos que se sientan nuestros clientes. Para GARSA

es prioridad conocer su satisfacción por ello, se realizan encuestas al respecto, semestralmente y anualmente, y con los datos obtenidos tener conocimiento del servicio prestado y poder tomar medidas de actuación para ofrecer servicios mejor valorados y de calidad.



Todas las labores que se realizan van encaminadas a conseguir ese objetivo. Por todo ello:

19. Se implementan soluciones a las necesidades de los clientes.
20. Se trabaja con una filosofía de mutua colaboración.
21. Se promueve el desarrollo y mejora de la calidad entre los compañeros.
22. Adaptación continua a la evolución y demandas del mercado, anticipándonos a las necesidades.
23. Se dispone de herramientas y mecanismos necesarios para lograr una participación mayor y más activa del personal en la organización gestión y control de la compañía.

La política de Calidad se materializa a través de las auditorías realizadas de manera anual por personal externo perteneciente a la Asociación Española de Normalización y Certificación para verificar que nuestro

sistema de gestión satisface los requisitos de la norma UNE en ISO 9001/2008. Además, GARSA también cuenta con auditorías internas de manera periódica (auditorías de gestión anuales y de procesos cada trienio, exceptuando aquellos procesos que sufren cambios constantes que se realiza de manera anual), para detectar cualquier desviación de proceso en cualquier ámbito ya sea de servicio, de selección de proveedores, gestión de personal, etc.

GARSA protege a sus clientes estableciendo e implantando estándares de obligado cumplimiento para todos los proveedores en materia de salud y seguridad en el servicio en colaboración con la mutua de prevención de riesgos laborales.

### **3. MERCADO**

GARSA compite en el mercado de manera leal y no admite en ningún caso conductas engañosas, maliciosas o fraudulentas. La búsqueda de información de mercado por parte de los empleados de GARSA se desarrolla siempre sin infringir las normas que pudieran protegerla. Los empleados rechazarán la información sobre competidores obtenida de manera improcedente o violando la confidencialidad bajo la que la mantienen sus legítimos propietarios. En particular, como se estipula en el plan se pone especial cuidado en no violar secretos de empresa en los casos de incorporación a GARSA de profesionales provenientes de otras compañías del sector.

#### **4. PROVEEDORES**

Los empleados de GARSA se relacionan con sus proveedores de forma lícita, ética y respetuosa. La selección de los proveedores se rige por criterios objetivos y de transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

Los proveedores de GARSA deben estar comprometidos con los derechos humanos y laborales, cualquier vulneración es inaceptable para la empresa.

A través de nuestro departamento de calidad, se realiza un seguimiento y control anual de los proveedores (ej. Mensajería, papelería, notarias, etc.) y en el caso de observarse incidencias dependiendo de la gravedad de las

mismas se toman medidas penalizadoras o se opta por cortar las relaciones con el proveedor.

Las actividades en materia de compras y aprovisionamientos se desarrollan con estricto cumplimiento de las normas y procedimientos en vigor en la compañía. Todas las decisiones adoptadas en este ámbito tienen que estar acreditadas, en el sentido de ser justificables, comprobables y verificables en el caso de revisión por parte de terceros o de los propios órganos de control de GARSA.

La empresa prohíbe a los empleados ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que pueda influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su cargo.

Ni tampoco ofrecer, conceder, solicitar o aceptar regalos o dadas de una persona física o jurídica con la que GARSA mantenga relaciones de cualquier tipo que, aislados o sumados entre sí en el periodo de un año, tengan un valor superior a los 100 euros. En el caso de que ocurriese, deberá ser inmediatamente devuelto y comunicado al departamento de RRHH. Hasta el momento, no se han observado incidencias al respecto.



## **5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

En cuestiones relativas al tratamiento óptimo de las bases de datos de Clientes, GARSA cuenta con auditorias de LOPD, respetando la confidencialidad y privacidad de los datos de carácter personal de sus clientes. Por este motivo, en los contratos labores de nuestros empleados se incluye la cláusula LOPD, en contratos con proveedores, anexos a prácticas no laborales, entre otros según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/99 y Real Decreto 1720/2007.

Por otro lado, con el fin de proteger los datos de carácter personal de nuestros clientes, GARSA tiene implantado un Protocolo de Cambio de Contraseñas.

El personal de GARSA tiene la obligación de proteger la información y el conocimiento generado en el seno de la



organización, de su propiedad o que custodia. Se compromete desde el primer día en la empresa firmando un anexo al contrato, a mantener la confidencialidad y a utilizar únicamente la información para la finalidad para la que fue obtenida. Está prohibido utilizar en su propio beneficio los datos, información o documentos obtenidos durante el ejercicio de su actividad profesional, hacer duplicados, reproducir o almacenar en sistemas que no sean propiedad de GARSA, salvo en los casos y finalidades expresamente autorizados. Tampoco comunicarán información a terceros, excepto en cumplimiento de la normativa aplicable, de las normas de la compañía o cuando sean expresamente autorizados a ello. Asimismo, tampoco utilizarán datos, información o documentos de carácter confidencial provenientes de una tercera compañía sin su autorización por escrito.

La obligación de confidencialidad permanece una vez concluida la actividad en GARSA.

GARSA respeta la intimidad personal y familiar de todas aquellas personas, se trate de empleados u otros, a cuyos datos tenga acceso.

El área de informática se encarga de gestionar, vigilar y hacer un continuo seguimiento en todo lo relativo a la protección de datos. La empresa tiene habilitado el correo electrónico [lopd@garsa.com](mailto:lopd@garsa.com), para poder comunicar incidencias detectadas en lo relativo a la confidencialidad de la información o con la protección de datos personales.



## **6. POLITICA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA**

En Gestores Administrativos Reunidos se trabaja contra la corrupción y nuestros clientes se encuentran debidamente informados de los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y en pro de la integridad y transparencia. De hecho, durante 2016, se ha formado a un colectivo de trabajadores que pueden llegar a estar expuestos a situaciones de riesgo (asistentes a firmas) a través de cursos sobre la prevención del blanqueo de capitales y la corrupción.

Desde el Departamento Financiero se lleva a cabo una minuciosa labor de control para garantizar que no se lleve a cabo ninguna práctica corruptiva o ilegal. Todas las facturas, pagos u operaciones con trascendencia económica que realiza la compañía figuran con claridad y

exactitud en registros contables apropiados y representan la imagen fiel de las transacciones realizadas y están a disposición de los auditores internos y externos.



## **7. COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL**

El compromiso social y medioambiental forma parte inseparable del modelo de negocio de la empresa.

El compromiso social de GARSa se concreta en el desarrollo de actividades de patrocinio, mecenazgo y acción social. La empresa colabora con organizaciones tales como AFIM o Médicos sin Fronteras. Y se contrata personal a través de Centros especiales de empleo.

Uno de los principales objetivos es poder cumplir con la LISMI.

Por otro lado, la empresa está comprometida con colectivos con dificultad en inserción laboral (discapacidades, mayores de 45 años o jóvenes desempleados...) así como con la formación de trabajadores y personas desempleados. Por ello no se establecen criterios de discriminación en la contratación

de trabajadores y se colabora activamente en la formación.

Respecto al área medioambiental, la empresa tiene como objetivo mejorar día a día en este aspecto, a través de un consumo responsable de los productos utilizados (papel, bombillas, papel higiénico, ...), reciclando y promoviendo el uso de la videoconferencia reduciendo así los traslados.

