



Network Spain
WE SUPPORT

Labor10
ASESORES

INFORME DE PROGRESO 2015-16



Estimado Sr. Secretario General,

Desde Labor10 queremos reiterarle nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Desde nuestra compañía queremos expresar nuestra decidida apuesta, así como responsabilidad respecto a estos principios.

Al igual que años anteriores Labor10 presentando este Informe de Progreso quiere relatar los esfuerzos realizados, los avances conseguidos y a la misma vez afianzar los conceptos y valores en la implantación de los Principios del Pacto.

Labor10 quiere agradecer a Pacto Mundial el apoyo a través de sus cursos, herramientas y demás actividades que nos han puesto a nuestra disposición.

Indice

01 | **Carta de Renovación del Compromiso**

02 | **Perfil de la Entidad**

03 | **Metodología**

04 | **Análisis**

- Clientes
- Empleados
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Asesores Labor10

C/ Serrano Anguita, 8
28004 Madrid – España
91-351.84.48

Madrid, 21 de noviembre de 2016

Muy señores nuestros,

Nos complace presentarles esta carta como renovación de nuestro compromiso con la organización del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Consideramos los *10 Principios* como fundamentales en las áreas de derechos humanos, medioambiente, normas laborales y anti-corrupción, y por ello se enmarcan dentro de nuestra política de Responsabilidad Social y estrategia empresarial.

Un cordial saludo,

Labor10
ASESORES
~~C/ Serrano Anguita nº 8, 2º izquierda~~
28004. Madrid.
CIF: B-85854818

David Aceves
Socio director



Los 10 Principios

del Pacto Mundial



Principio 1.

"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"

Principio 2.

"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

Principio 3.

"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"

Principio 4.

"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

Principio 5.

"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

Principio 6.

"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

Principio 7.

"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"

Principio 8.

"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"

Principio 9.

"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"

Principio 10.

"Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Asesores Labor10, S.L.

C/ Serrano Anguita, 8 2º izq
28004 Madrid
T.: 91-351.84.48
F.: 91-357.66.58
www.labor10.com

Asesoría jurídico-laboral y de gestión de personal con más de 15 años de experiencia en la administración de personal y relaciones laborales.

Nuestro equipo está formado por profesionales expertos y reconocidos en Derecho del Trabajo, Administración de Personal y Seguridad Social.

Ofrecemos servicios, basados en la innovación y calidad, con alto valor añadido gracias a un mayor conocimiento de sus negocios y de los sectores en los que operan.

- ✓ Asesoría jurídico-laboral,
- ✓ Revisión de deducciones por IT
- ✓ Externalización de RRHH
- ✓ Consultoría de Administración de personal.

Diálogo con los Grupos de Interés

Labor10 define a sus grupos de interés como aquellos que influyen, afectan, contribuyen a su actividad y a sus decisiones, siempre atendiendo a nuestro perfil de trabajo donde la aportación de valor añadido es muy alto.

Los grupos de interés han sido identificados con carácter general en Labor10, que realiza un especial esfuerzo en propiciar y asegurar la constante comunicación con ellos y la identificación permanente de nuevos canales de comunicación.

Nuestros Grupos de Interés son los siguientes:

- Clientes
- Empleados
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil

Nuestra principal aportación a nuestros clientes es la calidad de los propios servicios que vienen dados por las aportaciones de nuestros empleados.

Para incentivar la comunicación y el diálogo con estos grupos, ponemos a su disposición varios canales de comunicación, a parte de los medios convencionales como son atención presencial, telefónica, vía fax o mail:

Web. En ella se puede encontrar información sobre la empresa, servicios, clientes y referencias en cuanto a nuestro servicio, *Política de Calidad, Medioambiente y Responsabilidad Social*, las actividades culturales y sociales que llevamos a cabo, nuestro blog (<http://ow.ly/C90Si>) e incluso ponemos al alcance de todos los que la visiten que nos puedan hacer llegar un mensaje, comentario o solicitud a través de la web en el apartado de contacto.

Redes Sociales. Disponemos de cuenta en LinkedIn (<http://ow.ly/DRsSf>), Twitter (https://twitter.com/labor_10) y Google plus, para que puedan contactar con nosotros y seguir la información de actualidad.

Eventos. Mediante la asistencia a eventos del sector y realización de eventos propios, ya sean culturales o de ocio, nos acercamos e incentivamos nuestra relación con clientes y empleados.

El presente informe comprende y recoge aquellos aspectos e indicadores significativos a nivel social, ambiental y económico de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Asesores Labor10, tiene unas señas de identidad clara y sólidamente establecidas, que se proyectan tanto en el ámbito interno de la firma como en la relación con los clientes y hacia la sociedad en general, y que se basan en la excelencia en el servicio al cliente y el compromiso con las personas.

En el despacho se ha realizado una profunda revisión y actualización de todo el Sistema Normativo Interno con el fin de seguir impulsando el compromiso y el comportamiento responsable de todos los integrantes del despacho.

Con un carácter periódico, se realizan unas acciones para obtener información sobre su relación con los distintos grupos de interés. Todos los datos se analizan al detalle con el fin de detectar fortalezas y posibles áreas de mejora que garanticen su correcta relación con clientes, empleados, Administración y sociedad.

En su compromiso con la calidad, Labor10 posee el certificado de la Norma ISO 9001:2015 que determina y garantiza que la organización cumple con los requisitos de un Sistema de gestión de la calidad (SGC).

Así mismo también posee la marca de calidad que reconoce el compromiso con la Excelencia de las mejores empresas madrileñas (Madrid Excelente).

En cuanto a su relación con el cliente, a lo largo del año se realizan 2 tipos de encuestas para conocer la opinión de los mismos. Una primera encuesta de calidad anual que va dirigida a todos sus clientes y en la cual se pregunta por su opinión a nivel global respecto a la organización, servicios, conocimiento y atención de los integrantes de la organización, etc. La encuesta de

satisfacción trimestral, sin embargo, se dirige a un grupo más reducido de clientes, los que disponen del servicio de Administración de Personal, y las preguntas están más enfocadas a este servicio.

Para garantizar niveles de excelencia respecto a la relación con sus clientes, Labor10 se compromete a realizar descuentos en la facturación si los resultados globales de la encuesta no alcanzan un total de 7,5 (sobre 10).

Debida a la naturaleza de la actividad de Labor10, la organización tiene relación directa con la Administración Pública. Dentro de la empresa se promueve la cordialidad, colaboración y respeto por la normativa de la misma.

Respecto al compromiso social, Labor10 desde sus comienzos ha emprendido una política social en la que colabora activamente con organizaciones sin ánimo de lucro como la Fundación Vicente Ferrer, Ayuda en Acción, Aldeas Infantiles y AECC en apoyo a las comunidades y colectivos más desfavorecidos.

Naturaleza jurídica de la entidad.

La forma jurídica de Asesores Labor10 es la de sociedad limitada, cuya propiedad pertenece a los socios que ejercen su actividad en la firma. La dirección y administración pertenece a los socios.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

Labor10 ha basado el Informe de Progreso valores y principios vinculados entre sí de forma inseparable y todos los miembros del despacho tienen el deber de cumplirlos y de preservarlos, y la responsabilidad de transmitirlos en su actividad diaria siempre con pleno respeto a la normativa aplicable.

La información pertinente asociada a los aspectos que resultan materiales es comunicada a los grupos de interés correspondientes por diferentes vías, normalmente a través de la Memoria RSE.

Para la facilitar la implantación de la RSE dentro de la organización se han analizado todos los aspectos de los grupos de interés. Es de verdadera importancia la calidad del capital humano en la empresa así como todos los aspectos que redundan en la mejora para el personal.

Para el desarrollo de la elaboración del informe se han seguido unos pasos:

- ✓ Seleccionar los grupos de interés.
- ✓ Identificación desafíos de los grupos de interés.
- ✓ Corregir o minimizar los riesgos.
- ✓

Estos pasos nos llevan a materializar unas oportunidades y a establecer unas pautas para la mejora estableciendo unas políticas adecuadas y formales plasmadas por escrito. Estas políticas deben de establecer una serie de acciones diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas para lo cual tiene que establecer unas herramientas que nos permita realizar dichas acciones. Dichas herramientas nos permite realizar un seguimiento, nos ayuda a detectar posibles fallos en el sistema de gestión y tiene unos indicadores de seguimiento que nos permite medir el grado de implantación de las políticas que hemos aplicado.



ANÁLISIS

Grupo de Interés

CLIENTES

Política de Calidad

Una de las claves de éxito de Labor10 es la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros para resolver sus dudas y problemas de la manera más eficaz y rápida posible. Para ello todo el equipo de Labor10 emplea un enorme esfuerzo en su dedicación y son conscientes de la importancia de escuchar a los clientes para que éstos sientan plena confianza en nosotros y se establezca una absoluta credibilidad.

Analizamos y conocemos a fondo sus negocios y su actividad entendiendo sus necesidades para poder con todo ello poder ofrecer las mejores soluciones acorde a sus necesidades

Este es el fundamento de crear 2 tipos de encuestas. La primera se pone en marcha de forma anual y así conocer de primera mano las inquietudes de nuestros clientes, en la que se pregunta qué opinan sobre Labor10, servicios y empleados, y una segunda encuesta de calidad específica sobre el servicio de Administración de Personal que se acomete de manera trimestral. Esta encuesta es un compromiso que se adquiere con el cliente a la hora formalizar el contrato.

Cuando se pregunta a los clientes por su grado de satisfacción con Labor10, valorando del 1 al 10, la cifra se eleva respecto a años anteriores, colocándose en un 8,8 en la trimestral y en un 9 en la anual demostrando que el nivel de calidad es muy alto.

Labor10 ofrece una atención continuada y personalizada con unos servicios profesionales del más alto nivel intentando llegar siempre a la excelencia.

Nuestro objetivo es que nuestros clientes tengan una relación continuada en el tiempo y esté basada en la confianza y en la empatía.

Dentro del Plan de Calidad anual se encuentra recogida la metodología aplicada a este proceso de medición de la satisfacción y percepción de la calidad por parte del cliente.

Dado la diversidad sectorial de los clientes resulta de especial trascendencia la adecuada identificación, prevención, gestión y resolución de las situaciones de conflicto de intereses que pueden suscitarse. Para esto, Labor10 tiene unos procedimientos muy rigurosos para gestionar y resolver con la mayor agilidad posible este tipo de situaciones.

Labor10 hace un ejercicio de transparencia en el ejercicio de la actividad con los clientes que consiste en:

- ✓ La existencia de un canal de comunicación específico para cada cliente, existiendo un responsable que verifica la calidad del servicio
- ✓ Reuniones regulares en las oficinas de Labor10 para fomentar la transparencia con el cliente.

Grupo de Interés EMPLEADOS

Equipo Humano

Para Labor10 es una prioridad la política de Recursos Humanos para una adecuada gestión del capital humano.

Labor10 garantiza en su organización la plena igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, y favorece la conciliación con la jornada intensiva los viernes y período estival, así como la conciliación entre la vida profesional y personal.

Dentro de la política de contratación, el personal está suscrito mediante la modalidad de contrato indefinido con un sistema de compensación va vinculado con el desempeño que consta de una retribución fija y otra variable.

Se ha puesto en marcha una encuesta de satisfacción del empleado siendo ésta anónima y anual, con resultados óptimos y en la cual los empleados pueden realizar cualquier sugerencia, duda o desconcierto.

Labor10 ha incluido esta encuesta en su preocupación por la Calidad y la ha insertado dentro de su política, la cual conoce todos los empleados ya que se les informa a la hora de nuevas incorporaciones y ésta colgada en la web para posibles consultas.

Ambiente Laboral

La relación con los compañeros, el trabajo en equipo y el espíritu que se crea en cada grupo de trabajo supone uno de nuestros activos más importantes.

La ubicación de nuestras oficinas en una zona céntrica de Madrid con multitud de accesos al transporte público y servicios de restauración y ocio contribuyen a que la organización goce de un buen ambiente laboral.

Labor10 organiza un día de convivencia anual para el disfrute de todos los que integran el despacho.

Seguridad en el Trabajo

Labor10 cumple con la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales, cuyo objetivo es lograr el mayor nivel posible de bienestar de los empleados.

El sistema de PRL se revisa de forma periódica con el objetivo de garantizar las mejores condiciones de seguridad y salud en el centro de trabajo.

Sensibilización Medioambiental

Labor10 se compromete con la sensibilización medioambiental incluyendo dentro de su Política de Calidad, varios aspectos.

Las actividades relacionadas con la gestión y las buenas prácticas en materia de medio ambiente en nuestras oficinas intenta garantizar la eliminación o la mitigación de los impactos derivados de nuestra actividad y a adoptar las medidas oportunas para la sensibilización ambiental de todo nuestro personal.

En aras a colaborar con el sostenimiento eficaz del consumo de energías se ha iniciado un plan de reducir este consumo reciclando equipos por otros más eficientes y con menos consumo.

El papel reciclado también es una preocupación por lo que se ha creado un espacio llamado “Reciclaitor” que está dando sus frutos

Dentro de su compromiso y para ayudar una mayor difusión, dentro de la web de Labor10 está publicada su **Política de Calidad, Medioambiente y Responsabilidad Social**.

[Descargar documento adjunto](#)

Grupo de Interés ADMINISTRACIÓN

Transparencia

Labor10 es consciente de su responsabilidad en materia de transparencia con la Administración tanto a nivel empresarial como en lo referente a su contacto directo y dependencia dada su actividad de negocio. La transparencia está implícita en la política de la compañía y por ello se aplica un código ético que garantiza la colaboración, cordialidad y fluidez sin distinciones.

Dentro de nuestra Política de Calidad queda recogido nuestro compromiso con este aspecto e incluso, para contribuir a su difusión, se encuentra publicada en nuestra web.

Labor10 tiene como objetivo en esta materia seguir siendo una organización que permita asegurar la confianza, aspecto esencial en la actividad no ya sólo económica sino social y democrática

www.labor10.com

[Descargar documento adjunto](#)

Colaboración

Labor10 gestiona de manera eficiente y responsable los recursos que le son confiados por los clientes para gestionarlos ante las Administraciones Públicas demandando servicios accesibles y de calidad.

Realizamos una colaboración que reduce las cargas administrativas buscando soluciones adecuadas en tramitaciones. Así mismo se fomenta la relación multicanal optimizando las oportunidades tecnológicas desarrollando las medidas oportunas para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Grupo de Interés

COMUNIDAD / SOCIEDAD CIVIL

Compromiso.

Labor10 sigue mostrando su compromiso en material de responsabilidad social, tanto en la inclusión de la misma dentro de la política de empresa como mediante contribuciones con la sociedad.

En mayo del 2015 Labor10 colaboró con las Becas Comedor de Educo una iniciativa a través de la cual donará 20.000 euros al programa de *Becas Comedor* de la ONG **Educo** con el que se pretende paliar el problema de la malnutrición infantil en España.

En junio del 2015 se ha financiado el 100% de la construcción de 22 viviendas en Anantapur (India) a través de la **Fundación Vicente Ferrer**. Estas viviendas están destinadas a comunidades que, por sus escasos recursos económicos y por su situación de marginalidad social, se ven obligadas a vivir en viviendas precarias, agrupadas en colonias separadas de las castas superiores y alejadas de los servicios públicos (pozos, letrinas, escuelas, dispensarios, etc.).

Esta acción se basa en la participación de los propios beneficiarios (aquellas familias que más tarde ocuparán las nuevas viviendas), trabajando en ellas y contando con el respaldo técnico y financiero de los especialistas de Rural Development Trust/Women Development Trust RDT/WDT.

Apoyamos el proyecto de **Ayuda en Acción** en la construcción e implementación de un Centro de Educación Temprana para la atención de niños y niñas de 0 a 3 años de edad en la comunidad de 9 de Octubre del distrito de Cascas, en la provincia de Gran Chimú (Perú).

El objetivo de esta iniciativa es contribuir al desarrollo de habilidades y capacidades, estimulando las áreas afectiva, motriz y cognitiva de los pequeños de esta pequeña comunidad de Perú.

Nuestro despacho en diciembre del año 2015 ha emprendido un nuevo proyecto de RSC colaborando recientemente con la Fundación Bobath, organización sin ánimo de lucro creado para la asistencia y tratamiento de personas con parálisis cerebral. Este acuerdo se enmarca dentro de la política de responsabilidad social corporativa que nuestra organización lleva desarrollando desde sus orígenes y en la que creemos firmemente.

En el año 2016 Labor10 colabora con la fundación **Vicente Ferrer** en el proyecto de distribución de bicicletas a niñas y niños en el estado de Andhra Pradesh (India). Labor10, que trabaja con la Fundación Vicente Ferrer desde hace años, está ahora comprometida con este proyecto. Cada bicicleta son 50 euros... y el futuro de una niña o un niño que podrá desplazarse de forma más rápida y segura hasta el colegio



Network Spain
WE SUPPORT