Labor10 ASESORES

INFORME DE PROGRESO 2017

Asesores Labor10, S.L.
C/ Serrano Anguita, 8 2º izq
28004 Madrid

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, 01 de enero de 2017

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

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 2ºizq
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 relacionales 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 lo 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.
Durante el año 2018 se quiere hacer nueva la web, lanzándola a primeros del año 2019.

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 estos. Una primera encuesta de calidad anual que va a 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.

Respecto a los propios empleados de Labor10, desde el departamento de Calidad se han comenzado a realizar unas encuestas de satisfacción anual. Esta encuesta nos permite realizar un estudio del clima laboral a través de la opinión de los trabajadores, conociendo la percepción general de la organización.
El conocer la opinión de los empleados a través de este estudio permite a la Dirección a generar una empresa más innovadora y más competitiva.

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 permiten 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.

SUCCESS
IDEA
PRODUCTION
PRODUCT
RESULT
PROCESS
TEAM
MEDIA
GROUP
IDEA
STORAGE

ANÁLISIS

Grupo de Interés
CLIENTES

Política de Calidad

Labor10 considera que la satisfacción de sus clientes es lo más importante y uno de los factores clave para alcanzar el éxito. Para ello, Labor10 quiere conocer qué piensan sus clientes acerca de sus servicios, conocimiento y actitud de sus empleados, y la imagen que tienen de la empresa para seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos sus clientes.
Para ello, se creó 2 tipos de encuestas. La primera, una encuesta de satisfacción con carácter general, en la que preguntan a sus clientes qué opinan sobre Labor10, servicios y empleados, y una segunda encuesta de calidad específica sobre el servicio de Administración de Personal. Estas encuestas son un compromiso que se adquiere con los clientes.

Los objetivos que se espera alcanzar son:

- Conocer el nivel de satisfacción.
- Entender las necesidades de los clientes.
- Obtener la información necesaria para mantener su satisfacción.
- Detectar áreas de mejora concretas.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los clientes.
- Otros objetivos más específicos: Entender sus expectativas, saber si recomendarían el producto o servicio, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles, etc.

Con los resultados de las encuestas se tomarán decisiones a corto, medio y largo plazo para conseguir beneficios como:

- ✓ Retención de clientes.
- ✓ Captación de nuevos clientes.
- ✓ Ayudar a establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en satisfacer al cliente.

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

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 8,9 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.

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.

Grupo de Interés
EMPLEADOS

Equipo Humano

Labor10 considera que la satisfacción de sus empleados es lo más importante y uno de los factores clave para alcanzar el éxito. Para ello, Labor10 quiere conocer qué piensan sus empleados a cerca de los servicios que tienen en Labor10, su entorno de trabajo, sobre cómo se siente respecto a sus responsables, para seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos sus clientes.
Para ello, se creó una encuesta de satisfacción con carácter general, en la que preguntan a sus empleados qué opinan sobre Labor10, servicios, responsables y compañeros. Estas encuestas son un compromiso que se adquiere con todos los empleados de Labor10 y se realizará anualmente.

Los objetivos que se espera alcanzar son:

- Conocer el nivel de satisfacción.
- Entender las necesidades de los empleados.
- Obtener la información necesaria para mantener su satisfacción.
- Detectar áreas de mejora concretas.
- Comprender los factores que fortalecen la relación entre Labor10 y su empleado.

Con los resultados de las encuestas se tomarán decisiones a corto, medio y largo plazo para conseguir beneficios como:

- ✓ Retención del talento
- ✓ Ayudar a establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en satisfacer al cliente.

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 implantando el teletrabajo.

La plantilla permanece estable, ha habido rotaciones y respecto al año 2016 ha crecido en una persona, por género, Labor10 ha querido equipar su plantilla siendo 50% hombres y 50% mujeres. En el año 2017 se han incorporado dos becarios que casi con toda probabilidad pasaran a formar parte de la plantilla fija.

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 le 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.

Por parte de la Dirección de Labor10 se está realizando un esfuerzo y se establece como objetivo "la felicidad de sus empleados" porque invertir en este intangible:

AUMENTA:

- Empleados hasta un 43% más productivos
- Mayor eficacia de hasta un 44%
- Hasta un 66% más creativos e innovadores
- Aumento de ventas de hasta un 37%

DISMINUYE:

- Hasta un 55% menos de rotación de personal
- Hasta un 66% menos de bajas laborales
- El estrés disminuye hasta un 125% menos

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.

Se han comenzado a realizar en la plantilla de Labor10 cursos específicos de extinción de incendios y primeros auxilios.

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.

En el año 2016 se creó una encuesta interna para mejorar y sensibilizar a todo el personal de Labor10 en materia de medioambiente. En el año 2017 tenemos los primeros resultados que se pueden analizar, incluso evaluar el impacto respecto al año anterior.

En el año 2017, la factura de la luz descendió considerablemente por un ahorro significativo tanto por parte de los trabajadores a la hora de apagar equipos…. Como por parte de la Dirección comprando material de baja impacto medioambiental.

Los empleados de Labor10 en lugar de imprimir, escanean documentos o si tienen que imprimir lo realizan a doble cara y en el último caso utilizan papel reciclado del llamado "Reciclaitor" que a lo largo del tiempo que lleva puesto en marcha, las personas están más concienciadas y lo utilizan en un grado mayor.

En la encuesta realizada este año, se le pidió a la plantilla sus sugerencias en materia laboral y de ella se sacaron unos resultados que la Dirección está estudiando por lo complicado de las instalaciones para la puesta en marcha de un "huerto ecológico".

Las actividades relacionadas con la gestión y las buenas prácticas en materia de medio ambiente en nuestras oficinas intentan 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.

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.

A través de la transparencia, la empresa hace saber a la sociedad cómo actúa, abriendo paso a posibles críticas o juicios de valor. La vía de la transparencia es la comunicación, por lo que hay que potenciar el sistema comunicativo de la empresa.

Es para Labor10 un “eje fundamental y de competitividad” tener a la transparencia como un principio activo de la compañía.

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.

Durante el año 2017 se han seguido las iniciativas comenzadas en años anteriores como la construcción de las 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.

Seguimos 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.

Labor10 se ha puesto como objetivo para próximos años tener un compromiso más activo por lo que se están estudiando diferentes proyectos que se desarrollarán de forma más comprometida y con mayor despliegue de medios.