



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

# Ricardo Luz y Asociados S.L.

INFORME DE PROGRESO  
2018



Ricardo Luz y Asociados S.L.  
Av. del Cid, 66 Pta. 3<sup>a</sup>  
Valencia

# Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | **Análisis**
  - Cientes
  - Empleados
  - Proveedores
  - Administración
  - Comunidad/Sociedad Civil





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



**Ricardo Luz y Asociados s.l.**  
**Avenida del Cid 66, 1-3**  
**46018 Valencia**

En Valencia a 30 de junio de 2019

Ricardo Luz y Asociados reafirma su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, compromiso que hacemos público en este acto y para cuya consecución estamos en un proceso continuo de mejora y crecimiento.

Entendemos que la responsabilidad social empresarial es una cualidad inherente a la definición de empresa, por lo que nuestra actividad profesional se basa en una adecuada política de respeto a los diez principios del Pacto y nuestro apoyo a los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible.

Somos una empresa socialmente responsable y nuestro código de conducta se basa en la honestidad, el respeto, la confianza, la profesionalidad, la confidencialidad y la igualdad, comportamiento de obligado cumplimiento y con el que intentamos ofrecer un servicio de alta calidad.

Cumpliendo con el compromiso adquirido con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, presentamos el Informe de Progreso del ejercicio 2018 en el que informamos de las acciones desarrolladas en relación con los 10 principios, que se han basado en el apoyo a los jóvenes emprendedores, nuestro trabajo a favor de la igualdad y el respeto a la diversidad, la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestros trabajadores, y poniendo especial atención en la implementación de los procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de un sistema de gestión de *compliance* tributario.

**Ricardo Luz Aparicio**





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Ricardo Luz y Asociados S.L

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. del Cid, 66 Pta. 3ª

Localidad

Valencia

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://www.asesoresrla.com>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Ricardo Luz Aparicio

Persona de contacto

Ricardo Luz Aparicio

Número total de empleados

10

Sector

Servicios profesionales (Asesoría legal)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Asesoría Tributaria, Laboral, Mercantil, Civil, LOPD

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

Hasta 960.000

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

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

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Somos una empresa de servicios por lo que dependemos de nuestros trabajadores y clientes, añadimos a proveedores y administración ya que tratamos con ellos y, la última incorporación: comunidad, al realizar una serie de acciones que se integran en ese grupo. Podemos decir por lo tanto, que los criterios seguidos han sido la dependencia y la proximidad.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

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

El presente informe recoge información relativa al año 2018. Lo hemos realizado con una actitud honesta, realista y crítica para poder descubrir los puntos débiles y establecer las correcciones oportunas. Nuestro ámbito de actuación es nacional, por lo que la información que aportamos se refieren solo a nuestro

país.

Indique cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

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

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

Internamente a través de la intranet de la empresa, externamente se difundirá a través de nuestra página web y redes sociales, por correo electrónico a nuestros clientes y proveedores , en la página web de Global Compact

<http://www.unglobalcompact.org/participant/15765-Ricardo-Luz-y-Asociados-S-L-> y en la web de la Red Española del Pacto Mundial

<http://compactlink.pactomundial.org/ficha-de-socio?params=eyJlbmRpdHkiOjU5NDI9>

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

La sensibilización a los temas relacionados con la igualdad, equidad, derechos laborales, medio ambiente, etc. se ha reflejado a lo largo de los años en -Código Ético elaborado en 2007 que refleja los principales valores éticos en los que se basa su trato con todo su entorno. -en 2010 y renovándolo en 2013

elaboró un Plan de Igualdad y un Protocolo de Acoso laboral y/o sexual que define y establece la relación empresa- trabajador. Fruto de este esfuerzo ha sido la obtención del Distintivo de Igualdad para la empresa otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. -en 2009 como muestra de su compromiso con el medio ambiente obtuvo y renueva año tras año el certificado Co2Zero. -en 2011 firmó su compromiso con el Pacto Mundial Todo ello orientado a ofrecer a nuestros clientes unos comportamientos y compromisos públicamente reconocidos y con los que esperamos obtener su confianza, y a un intento de mejora de nuestro entorno.

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Nuestros trabajadores tienen línea abierta directa con dirección, además se realizan reuniones quincenales donde exponer opiniones, quejas, dudas o sugerencias; además existe un comité de igualdad elegido por los trabajadores al que poder dirigirse con total confidencialidad en cualquier caso. Se realizan encuestas de opinión entre los clientes y proveedores de la empresa. También se pueden hacer sugerencias a través de la página web y/o interactuar a través de las redes sociales. Finalmente se reúne la dirección

con la plantilla, se exponen las sugerencias o proyectos propuestos y, por mayoría, se deciden los que se van a emprender.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Somos una sociedad limitada encabezada por un administrador único. La distribución es la siguiente: - gerencia -departamento fiscal -departamento contable -departamento laboral -departamento jurídico -departamento administración

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Trimestralmente revisamos la evolución de la empresa, estando incluida la evaluación de la implantación de los 10 Principios del Pacto

Indique quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

Se consensúan las acciones a emprender por toda la plantilla, aunque es el responsable legal de la empresa el que da la aprobación definitiva.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE

## NACIONES UNIDAS

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

Actualmente no desarrollamos acciones de apoyo en relación a los objetivos de Naciones Unidas.

## MÁS INFORMACIÓN

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

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

Dirección Web

<http://www.asesoresrla.com>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIO AMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

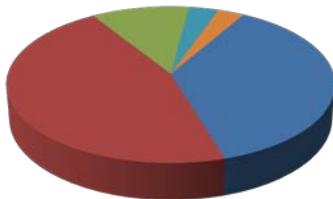
ANTICORRUPCIÓN



6

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 88
- Empleados: 109
- Proveedores: 26
- Administración: 8
- Comunidad: 7

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

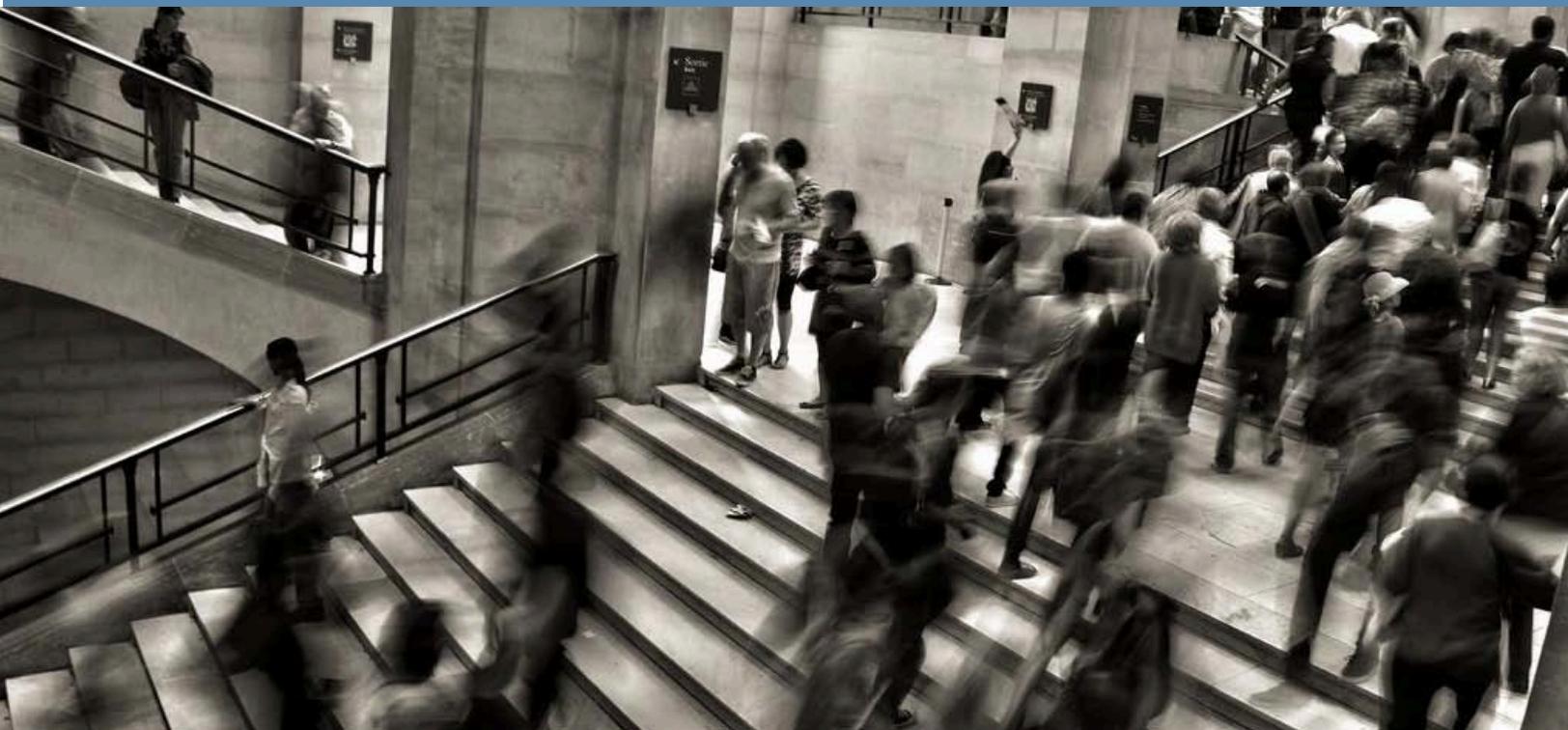


32





GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Desinformación de los clientes

A través de nuestra página web, de las redes sociales, de nuestras publicaciones y del contacto directo con nuestros clientes, los mantenemos informados de las novedades relacionadas con su actividad. Con la publicidad de nuestras acciones les informamos de la importancia de la RSE.

---

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

Intentamos dar un servicio de calidad y consideramos básico mantener a los clientes informados. Por un lado los tenemos al tanto de los expedientes que les afectan, por otro le informamos de los cambios en la normativa para que en todo momento conozcan las opciones que puedan tener.

#### Objetivos

Mantener siempre informado a nuestros grupos de interés abriendo los canales de comunicación necesarios para establecer una relación fluida y continua.

### Política de Comunicación Interna - Política

#### Observaciones Genéricas

La comunicación interna se realiza a través de la intranet de la empresa y en nuestras reuniones quincenales, consiguiendo que tanto la plantilla como la dirección tengan conocimiento de todas las cuestiones que afectan a la empresa posibilitando la resolución de cualquier problema.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Periódicamente mandamos a los clientes correos electrónicos con las novedades fiscales, laborales, mercantiles, de protección de datos, en definitiva, sobre cualquier tema que pueda afectar a su actividad. Además tienen la posibilidad de solicitar cualquier tipo de información y exponer cualquier queja o sugerencia a través de página web y redes sociales, vía telefónica y correo electrónico.

#### Objetivos

Posibilitar una rápida comunicación y resolver cualquier duda o problema en el menor tiempo posible.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Todos los clientes conocen los canales de comunicación (publicadas a través del correo electrónico, web, redes, sociales, etc) donde les prestamos un servicio de atención personalizada; incluso tenemos un whatsapp exclusivo para la atención a los clientes.

#### Objetivos

Establecer una comunicación fluida, continua y transparente.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

A través de la página web o de las redes sociales pueden solicitar la información deseada; pueden comunicarse igualmente por correo electrónico, telefónicamente o en persona, existiendo un buzón de sugerencias en nuestras oficinas.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Es uno de los medios más directos para conocer las sensaciones de nuestros grupos de interés., por lo que las realizamos con relativa frecuencia para conocer nuestra imagen externa y la satisfacción de nuestros clientes por los servicios prestados.

#### Comentarios

Anualmente mandamos vía correo electrónico y correo ordinario una encuesta donde pedimos que valoren nuestros servicios, la información que facilitamos y añadimos un apartado de sugerencias.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Cualquier incidencia, incluso las posibles quejas de los clientes por falta de información sobre algún expediente, se refleja en el gestor de incidencias proponiendo la solución y determinando el responsable de la solución propuesta. El número de incidencias recibidas durante el período de referencia han sido 7.

#### Objetivos

Control y solución de los problemas que puedan surgir

con el fin de lograr nuestro objetivo principal que es la satisfacción de nuestros grupos de interés.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Una de las preguntas de la encuesta está referida al nivel de información del cliente y su grado de satisfacción acerca de la información recibida.

---

## **Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes**

Es un valor necesario para comunicar las acciones que realizamos y que nos diferencian; además, permite responder a las inquietudes de nuestros clientes. Disponemos de una política de integridad donde hemos plasmado nuestro compromiso con la transparencia y la integridad en nuestra actividad.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La responsabilidad social de una empresa es el conjunto de acciones que se toman en consideración para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás

#### **Comentarios**

La transparencia empresarial busca aumentar la confianza entre quienes tienen relación con la empresa, ya sean los empleados, los clientes, los proveedores o la administración. Nuestra política Rse hace que vayamos más allá del cumplimiento de las leyes, y ya que ofrecemos transparencia lo hacemos de una manera seria, ordenada y comprometida tal y como está establecido en nuestro plan estratégico.

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Comentarios**

El respeto a los valores éticos establecidos en nuestro código de conducta garantiza, entre otros, la transparencia de nuestras actividades. Es básica para garantizar la confianza.

### **Política de Regalos - Política**

#### **Comentarios**

Dentro de nuestra política de transparencia está regulada la política de regalos, prohibiéndose la recepción de aquellos que superen un valor mínimo y que no se puedan considerar como algo testimonial, estando sujeta toda la plantilla y todos los niveles a dicho cumplimiento.

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial. Durante el ejercicio 2018 hicimos pública la política de transparencia vigente en la empresa.

#### **Comentarios**

Las políticas de transparencia procuran brindar la mayor cantidad de información existente sobre procesos, costos, presupuestos, recursos humanos y materiales, procedimientos internos y resultados obtenidos. A la vez, facilitan los medios para la verificación, evaluación y seguimiento de dicha información.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Al ser uno de nuestros fines la total transparencia, mantenemos activos todos los canales a nuestro alcance para que se puedan comunicar con nosotros en todo momento, bien para mantener informados a nuestros clientes del estado de sus tramitaciones, bien para aclararles cualquier duda que puedan tener. Hacemos pública nuestra trayectoria, nuestra visión de empresa, nuestros valores y nuestro compromiso con la sociedad.

### **Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes - Acción / Proyecto**

## **Comentarios**

Decidimos adelantar la implantación y seguimiento de las buenas prácticas tributarias, tema que entra de lleno en nuestro ámbito. Estamos en proceso de firma del acuerdo de buenas prácticas con la Aeat.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Tanto el comité ético como la responsable de calidad se encargan del seguimiento y solución de los problemas que se puedan plantear, siempre conforme a los procedimientos establecidos.

## **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

El incremento de las visitas personales nos permite tener una mejor información y mayor control sobre las disconformidades expresadas por nuestros clientes. Generamos más confianza con entrevistas personales, siendo además demandadas debido a la creciente despersonalización; en definitiva, todos preferimos hablar con una persona y no con un operador automático.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Tanto en persona, como por correo ordinario o electrónico, teléfono o en las redes sociales, los clientes pueden plantear en privado o públicamente las quejas o reservas que puedan tener.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

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

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

En las encuestas que mandamos a nuestros clientes les damos la posibilidad de hacer observaciones y

sugerencias, encaminadas todas a mejorar la calidad de nuestros servicios y fortalecer y mejorar la visión que tienen de nosotros nuestros clientes.

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

El registro de disconformidades nos permite controlar el número de las quejas recibidas y establecer una comparativa anual. En relación a 2018, hemos reducido el número de quejas.

## **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de calidad establecen un procedimiento para gestionar las quejas de los clientes; este procedimiento es conocido por todo el personal sabiendo los pasos a seguir ante esta situación. El responsable del cumplimiento de la normativa de calidad es asimismo el responsable de la gestión de las reclamaciones que se puedan producir.

### **Comentarios**

La comparativa entre las reclamaciones recibidas en 2017 y 2018, ponen de manifiesto la efectividad de las políticas implantadas, suponiendo una mejora en la percepción de los clientes.

---

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

Nuestros clientes son conscientes de que tienen que cumplir con una serie de obligaciones legales, pero desconocen los procedimientos y/o no tienen tiempo; además, la puesta en marcha de la administración electrónica facilita la relación con la administración pero no conocen los mecanismos o no disponen de las herramientas necesarias para esa interacción. Intentamos ayudarles ofreciendo información a través de nuestra página web, con la publicación de notas informativas acerca de los procedimientos más básicos. Mantenemos abiertos los canales de comunicación para que puedan contactar con nosotros para resolver cualquier duda o pregunta

que nos puedan plantear.

---

## **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

La responsabilidad social de una empresa es el conjunto de acciones que se toman en consideración para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás

### **Comentarios**

A través de la página web proporcionamos información actual a nuestros clientes, con la posibilidad de seguir nuestro blog y recabar y recibir información acerca de sus áreas de interés.

### **Objetivos**

Intentamos mejorar los conocimientos del cliente para aumentar su aprovechamiento de los medios puestos a su disposición.

## **Normativa Vigente - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Somos una asesoría que ofrece una carta de servicios muy extensa a empresas, profesionales y particulares; fundamentalmente ayudamos a nuestros clientes a cumplir con sus obligaciones legales por lo que, nuestra actividad implica necesariamente el cumplimiento de la normativa vigente.

### **Comentarios**

Mantenemos informados a nuestros clientes de las novedades legislativas procurando el mayor beneficio para ellos, siempre dentro de la normativa legal.

## **Política de Calidad - Política**

### **Comentarios**

El cumplimiento de los procedimientos establecidos por nuestra política, nos permite detectar las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones. Uno de los parámetros de nuestra política de calidad es enseñar a utilizar las herramientas puestas a disposición de nuestros clientes.

### **Objetivos**

Mantener informados a los clientes de nuestros servicios y actualizaciones correspondientes a nuestro campo.

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Comentarios**

Basamos nuestra conducta en los siguientes valores: honestidad, respeto, confianza, profesionalidad, confidencialidad e igualdad.

### **Objetivos**

Queremos que los valores expuestos se reflejen en todas nuestras actuaciones para generar la seguridad en nuestros clientes de que toda la formación e información proporcionada es lícita.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Cualquier necesidad de información de los clientes la solucionamos con visitas personales, a través del correo electrónico o por contacto telefónico.

### **Objetivos**

Aumentar la calidad de nuestros servicios.

## **Formación a los clientes - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

El uso de las nuevas tecnologías, la aparición de nuevos métodos de comunicación, de nuevos medios de presentación, etc y, no teniendo todas las personas el mismo conocimiento o las mismas herramientas, ha supuesto la formación a parte de nuestros clientes.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Adaptamos las encuestas de manera que no solo nos sirva para conocer las opiniones de los clientes sino también captar sus necesidades.

### **Objetivos**

Adaptar nuestras ofertas a las necesidades de nuestros clientes.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Nos permite tener abierto un canal para incrementar la comunicación con nuestros grupos de interés, facilitando el descubrimiento de las necesidades de los clientes.

## **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

## **Comentarios**

Visitamos regularmente a los clientes para informarles de las novedades relacionadas con su actividad, ver si tienen alguna queja, etc. en definitiva transmitirles nuestro apoyo y atención, además de captar alguna necesidad especial.

## **Objetivos**

Ampliar las visitas a los clientes para que se sientan mejor atendidos y, de paso, generar oportunidades de negocio.

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Más que denuncias recibimos quejas, normalmente muy particulares que se resuelven satisfactoriamente. Podemos decir que todas las quejas recibidas se han resuelto.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

El desconocimiento por parte de los clientes de determinadas obligaciones o de los procedimientos a seguir, puede generar quejas y como consecuencia, insatisfacción por lo que nos tomamos muy en serio la gestión de las incidencias.

### **Objetivos**

Reducir el número de incidencias.

---

## **Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles**

Aumentar nuestra competencia y mantener nuestra reputación implica dar el mejor servicio posible por lo que seguimos manteniendo nuestra política de calidad, cumpliendo todos los parámetros de la Iso 9001, que nos permite detectar cualquier incidencia y resolverla.

---

## **Política RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

La responsabilidad social de una empresa es el conjunto de acciones que se toman en consideración para que sus actividades tengan repercusiones

positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás

### **Comentarios**

Las políticas establecidas en la empresa, tanto de igualdad como de transparencia, medioambiental etc. siguen criterios rse.

## **Política de Calidad - Política**

### **Comentarios**

Al incluir entre nuestros objetivos el compliance tributario, intentamos fomentar la calidad de nuestros servicios, ya que pone en valor nuestro buen hacer en materia de fiscalidad, no solo en nuestra empresa sino también con nuestros clientes.

### **Objetivos**

Conseguir la mejor resolución posible a los encargos de nuestros clientes.

## **Política de Comunicación Interna - Política**

### **Observaciones Genéricas**

La comunicación interna se realiza a través de la intranet de la empresa y en nuestras reuniones quincenales, consiguiendo que tanto la plantilla como la dirección tengan conocimiento de todas las cuestiones que afectan a la empresa posibilitando la resolución de cualquier problema.

### **Comentarios**

La constante comunicación establecida entre la plantilla y con los clientes, nos permite mejorar la calidad de los servicios prestados.

## **Políticas Internas de Gestión - Política**

### **Comentarios**

La voluntad de desarrollar un sistema de gestión de compliance tributario se encuentra asociada al riesgo en el grado de cumplimiento de las obligaciones tributarias, por lo que hemos establecido un control interno de gestión para detectar los riesgos de comisión de infracciones tributarias.

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Comentarios**

El cumplimiento del Código Ético implantado en la empresa es una garantía para nuestros clientes de la

calidad de nuestros servicios.

### **Objetivos**

Ofrecer los mejores servicios posibles.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Comentarios**

Todos nuestros esfuerzos se concentran en ofrecer unos servicios de calidad, lo que incluye nuestro propio cumplimiento de la normativa e informar y facilitar su cumplimiento a nuestros clientes. Estamos estableciendo las bases necesarias para la firma del Código de buenas prácticas de la Agencia Tributaria, adelantándonos a la exigencia legal, con el fin de garantizar a nuestros clientes la calidad de nuestro asesoramiento.

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Tenemos como política hacer un seguimiento de los clientes tanto con llamadas telefónicas o correos como con visitas presenciales. Nuestra intención es conseguir que el cliente se sienta atendido, detectar sus necesidades e impedir las incidencias.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Nuestros esfuerzos por prestar unos servicios de calidad incluye hacer públicas las políticas establecidas en la empresa, por lo que además de publicarlos en la página web los difundimos entre todos nuestros grupos de interés por correo electrónico.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

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

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Anualmente recibimos cursos de reciclaje que abarcan

temas fiscales, jurídicos, laborales y cualquier otro necesario para mantenernos al día de las novedades legales. Asimismo las personas interesadas pueden aumentar sus aptitudes profesionales participando en másteres, cursos de formación, de grado o los que sean de su interés profesional. Igualmente tenemos establecido un Plan de Carrera en la empresa para mejorar la profesionalidad de los trabajadores.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Anualmente realizamos una revisión de los procedimientos de todas las políticas establecidas en la empresa, para comprobar su difusión y cumplimiento.

### **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Las visitas a nuestros clientes son imprescindibles para mantener la calidad; la comunicación cara a cara mejora el nivel de satisfacción y nos permite detectar los posibles roces y problemas.

### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

A través de las encuestas recibimos información directa del grado de satisfacción de nuestros clientes por los servicios prestados.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

El ofrecer unos servicios de calidad implica necesariamente tener abiertas unas vías de comunicación a través de las cuales todos puedan exponer sus quejas, sugerencias, preguntas, etc. Cualquier incidencia notificada por las vías expuestas, se comentan, debaten y resuelven en las reuniones.

### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Las encuestas entre nuestros clientes nos permite conocer los puntos débiles y llevar su seguimiento, mejorando con ello la calidad de nuestros servicios.

#### **Objetivos**

Mantenernos, ya que conseguir la perfección no es posible.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales.

#### **Comentarios**

Realizamos una auditoria anual de las políticas establecidas, incluida una de calidad para comprobar el seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad.

#### **Objetivos**

Mantener el máximo nivel de calidad.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

El número de quejas obtenidas por la prestación de nuestros servicios sigue siendo baja; nos permiten mejorar los procedimientos y los tiempos de respuesta.

### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de calidad establecen un procedimiento para gestionar las quejas de los clientes; este procedimiento es conocido por todo el personal sabiendo los pasos a seguir ante esta situación. El responsable del cumplimiento de la normativa de calidad es asimismo el responsable de la gestión de las reclamaciones que se puedan producir.

#### **Comentarios**

Llevamos un control de las quejas recibidas y su seguimiento, para comprobar su correcta resolución y evitar una nueva comisión.

---

## **Blanqueo o lavado de dinero**

Nuestra actividad nos relaciona directamente con la ley de blanqueo de capital, siendo una oportunidad y un desafío para asesorar correctamente a nuestros clientes y detectar los riesgos y situaciones sospechosas.

---

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial. Durante el ejercicio 2018 hicimos pública la política de transparencia vigente en la empresa.

#### **Comentarios**

Hemos aprobado y puesto en marcha un protocolo interno de integridad para la prevención de posibles irregularidades.

### **Política de Blanqueo de Capitales - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La ley 10/2010 de blanqueo de capital y el RD304/2014 que la desarrolla, nos incluye como sujeto obligado, debiendo poner una especial atención en las actividades de nuestros clientes para la detección de posibles actuaciones sospechosas.

#### **Comentarios**

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

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

Tenemos aprobada y establecida una política de prevención del blanqueo de capitales, de selección de clientes y de personal interno, de seguimiento de operaciones y de conservación de documentación. Seguimos revisando el procedimiento establecido anualmente intentando mejorar nuestro nivel de cumplimiento.

### **Política de Regalos - Política**

#### **Comentarios**

En nuestra empresa está establecida la no aceptación de regalos, excluyendo los regalos de poca cuantía económica que son más una muestra de agradecimiento y que no se pueden confundir con un intento de soborno o por el pago de un comportamiento fraudulento. Esta política está incluida en nuestro protocolo de integridad.

## **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

El representante ante el Sepblac y la persona encargada del cumplimiento de la ley, han recibido formación sobre la Ley de Blanqueo de capitales y el real decreto que la desarrolla, renovando los conocimientos anualmente.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

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

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

La realización de auditorías nos permite comprobar el correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos.

## **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Tenemos establecido un procedimiento de gestión y control de los nuevos clientes así como de las incidencias que pudieran surgir en este tema. El representante de la empresa ante el Sepblac, con la ayuda del comité ético es el responsable de hacer el seguimiento.

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales.

### **Comentarios**

Realizamos auditorías anuales de calidad, incluyen la revisión de los procedimientos establecidos por la Ley de prevención de blanqueo de capital.

## **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

En el ejercicio 2018 no ha habido ninguna denuncia o queja relacionada con el blanqueo de capital.

---

## **Satisfacción del cliente**

Los clientes son uno de los dos puntales sobre los que se sostiene la empresa, por lo que uno de nuestros principales objetivos es su satisfacción, que se traduce en una fidelización del cliente y mantenimiento de nuestra reputación. La realización de encuestas y el seguimiento de los expedientes nos permite conocer ese grado de satisfacción y reforzar nuestros puntos débiles.

---

## **Política de Calidad - Política**

### **Comentarios**

La satisfacción de nuestros clientes es el pilar fundamental de nuestra actividad, por lo que intentamos conseguirla estableciendo los procedimientos necesarios para conseguir la consecución del objetivo del cliente, evitando errores, demoras y cualquier otra perjudicial para nuestro cliente.

## **Política de Integridad y Transparencia - Política**

### **Comentarios**

El establecer formalmente una política de transparencia y la publicidad dada a la misma, incide directamente en nuestros clientes, al tener conocimiento de los procedimientos vigentes en la empresa y, por tanto, la seguridad en la correcta llevanza de sus asuntos.

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Comentarios**

Aumentamos la confianza en nosotros al saber que basamos nuestras actuaciones en la honestidad, respeto, profesionalidad, confianza, confidencialidad e igualdad.

## **Política de RSE - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Realmente acercamos los principios de la RSE al consumidor final, al sentir curiosidad acerca de lo que implica la RSE informamos y, en cierta medida formamos, sobre la responsabilidad social. Y la utilización de las Tics favorece ese acercamiento.

#### **Comentarios**

Creemos que el hecho de que nuestros clientes sepan que tratan con una empresa que lleva a cabo una política de responsabilidad social, aumenta su confianza, lo que deriva en una mayor satisfacción.

#### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

Mantenemos un contacto constantemente con nuestros clientes y tenemos abiertas diversas vías de comunicación. El sentirse amparados aumenta la confianza y el grado de satisfacción. Además de por los medios tradicionales, a través del buzón de sugerencias, por medio de la página web de la empresa y de las redes sociales en las que tenemos presencia, se puede establecer contacto con nosotros con respuestas a muy corto plazo.

#### **Formación - Acción / Proyecto**

##### **Comentarios**

Dentro de la formación continua que recibe la plantilla, se incluye la atención y el trato a los clientes: la satisfacción del cliente no se consigue solo cumpliendo con las obligaciones de nuestro contrato.

#### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

Realizamos varias encuestas de satisfacción al año entre nuestros clientes (anónimas) donde además de puntuar el grado de satisfacción en los servicios prestados, tiene la opción de indicar el grado de necesidad de otros servicios y/o forma de prestarlos (implantación de nuevas tics, etc.) además de poder indicar sus motivos de queja y necesidades de mejora.

#### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

Nuestro sistema permite la denuncia de

“comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir violaciones tanto de las normas internas de la compañía como de las leyes, normativas o códigos éticos” que rigen nuestra actividad. A nivel interno los trabajadores se dirigen a nuestro comité ético que seguirá el procedimiento establecido en la empresa. A nivel clientes, el procedimiento de denuncia puede ser telefónico, vía correo electrónico o presencial. A los datos de los hechos denunciados solo accederá el comité ético y el responsable de la empresa.

#### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

Las auditorías implantadas en la empresa detectan las incidencias surgidas y nos sirven para cuantificar el grado de satisfacción de nuestros clientes.

#### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

Existe a disposición de los clientes un buzón de sugerencias, donde plantear sus demandas, tanto físicamente en nuestras oficinas como a través de la página web.

#### **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

##### **Comentarios**

El incremento de las visitas personales repercute positivamente en el grado de satisfacción del cliente.

#### **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

##### **Comentarios**

El estudio de los resultados de las encuestas de satisfacción nos permite corregir nuestros fallos y, en alguna medida, indicarnos el camino a seguir. En el ejercicio 2018 hemos mantenido el porcentaje de satisfacción.

#### **Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento**

##### **Observaciones Genéricas**

Las políticas de calidad establecen un procedimiento para gestionar las quejas de los clientes; este procedimiento es conocido por todo el personal sabiendo los pasos a seguir ante esta situación. El responsable del cumplimiento de la normativa de calidad es asimismo el responsable de la gestión de las reclamaciones que se puedan producir.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

El registro de incidencias que llevamos es uno de los indicadores que nos permite medir el grado de satisfacción de nuestros clientes.

---

## **Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)**

El principal activo de nuestra empresa es la base de datos de nuestros clientes, por lo que es fundamental el tenerlo lo más protegido posible. Dicha protección se aplica en 2 vertientes: -por el lado técnico, intentamos tener los medios más modernos para su protección. -por otro lado, cumplimos con la nueva normativa europea de protección de datos, así como las medidas de confidencialidad y protección impuestas por nuestro Código ético y política de calidad.

---

## **Protocolo de protección de datos - Política**

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

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

## **Política RSE - Política**

### **Comentarios**

Es primordial para mantener la confianza de nuestros clientes el convencimiento de que mantenemos la debida confidencialidad y respeto a la privacidad de sus datos. El cumplimiento de las obligaciones creadas por el Reglamento Europeo de Protección de Datos nos permite asegurar a nuestros clientes que sus datos son tratados con la diligencia debida.

## **Protocolo de Cambio de Contraseñas - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Las contraseñas se cambian anualmente, combinándose siempre números, letras, mayúsculas y minúsculas, para que resulte más difícil su obtención. Las aplicaciones se bloquean si se realizan 3 intentos de acceso sin informar correctamente la contraseña. El delegado de protección de datos mantiene un histórico de contraseñas encriptado para no repetir contraseñas usadas anteriormente.

### **Objetivos**

Mantener la diligencia debida en nuestra política de protección de los datos de los que somos responsables.

## **Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

La responsable de protección de datos recicla anualmente sus conocimientos sobre protección de datos y seguridad de la información. Se han implantado en la empresa las medidas necesarias para intentar evitar intrusiones en el servidor y fugas de información, trabajando estrechamente con el responsable informático para proteger los datos y evitar su pérdida.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

A través de la política de privacidad establecida en la empresa, que está publicada en nuestra página web y de correos informativos acerca de los cambios habidos en la normativa de protección de datos, informamos a todos nuestros grupos de interés del cumplimiento del RGPD, informando asimismo de a quién se tienen que dirigir en caso de querer ejercer sus derechos.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Dentro de las encuestas que periódicamente realizamos entre nuestros clientes, hemos incluido un apartado para recabar el grado de satisfacción acerca de las medidas que tenemos establecidas para proteger sus datos.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Uno de los principios básicos del Reglamento Europeo sobre protección de datos es el respeto a todos los derechos que toda persona física tiene sobre sus datos personales, por lo que está establecido el procedimiento para que se puedan ejercer dichos derechos, manteniendo informados a todos nuestros grupos de interés de cómo ejercerlos.

## **Manual lopl - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

La nueva ley de protección de datos indica la obligación de hacer una evaluación de riesgos y tener un registro de actividades de tratamiento donde se reflejen los tratamientos, accesos, uso, etc de los datos de los que somos responsables o encargados.

### **Comentarios**

Se trata de un documento "vivo" donde debe reflejarse la información de lo sucedido en la empresa a nivel de protección de datos: las modificaciones de usuarios, incidencias que hayan podido afectar a los datos, etc.

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Realizamos una auditoria de protección de datos anualmente, controlando los procedimientos establecidos y las políticas de seguridad seguidas en la empresa.

## **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales.

### **Comentarios**

Las auditorias de protección de datos realizadas anualmente, nos permite mejorar los procedimientos.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Los procedimientos establecidos para la gestión de incidencia a nivel protección de datos vienen establecidos en los procedimientos Rgpd de la empresa, siendo el delegado de protección de datos el encargado de resolver dichas incidencias. Durante 2018 no hemos tenido ninguna incidencia.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

La diversidad es una característica intrínseca de los grupos humanos aunque se asocia la diversidad a determinados colectivos con diferentes características: sociales, culturales, étnicas o cualquier otra. Si creemos que la igualdad es un derecho, si queremos contribuir a reducir las desigualdades y ayudar a crear una sociedad más justa, debemos respetar a todos los colectivos. La gestión de la diversidad está recogida en el Plan de Igualdad.

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

Nuestra sociedad actual muestra una gran variedad de culturas, etnias y personas que se relacionan entre ellas. Esta diversidad la tenemos que vivir desde el respeto y la tolerancia, y también desde la curiosidad y las ganas de aprender cosas nuevas cada día. El respeto a la diversidad, significa que estamos conscientes que las personas somos diferentes y que estas diferencias no implican la pérdida del valor humano. Este respeto está establecido en las políticas por las que nos regimos.

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

MEDIDAS ADOPTADAS PARA LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD Nos comprometemos a - Respetar el pluralismo ideológico y la diversidad cultural - Valorar de acuerdo a criterios de equidad, imparcialidad y transparencia el esfuerzo de todas las personas. Aceptar la diversidad es un proceso de reconocimiento y aceptación de que personas diferentes en cuanto a sexo, cultura, raza, edad, etc. aportan más riqueza y son un valor añadido para una sociedad, organización u otro contexto determinado. En una sociedad cuyo activo fundamental es el capital humano, una plena integración y aprovechamiento del mismo aportará valor y riqueza. El obstáculo suele estar en los grupos mayoritarios que suelen percibir la diversidad como problema y amenaza en lugar de entenderlo como una oportunidad. Las ventajas más significativas de una asociación que aplica políticas de

diversidad son: - Fortalecimiento de valores culturales dentro de la organización - Mejora de la reputación de la compañía - Ayuda a atraer y conservar personas con mucho talento - Incremento de la motivación y la eficiencia de la plantilla - Aumento de la innovación y creatividad entre los empleados

#### Objetivos

Por todos esos motivos es por lo que establecemos un firme compromiso de no discriminación por razón de sexo, cultura, raza, características personales o cualquier otra en la relación de la empresa con sus trabajadores, proveedores y clientes; específicamente en la relación laboral se reconoce los mismos derechos a todos los componentes de la plantilla sin que haya distinciones.

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

#### Comentarios

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

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

El comité ético es el encargado de llevar el control de las situaciones que se puedan producir, llevando un registro del mismo.

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

El Comité de igualdad es el encargado de resolver los conflictos que puedan surgir en temas de igualdad: discriminación, abuso, etc. Durante el ejercicio 2018 no ha habido ninguna queja en ese sentido.

---

## Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva

El derecho de los trabajadores de negociar libremente con los empleadores es un elemento

esencial de la libertad sindical. La negociación colectiva es un proceso voluntario en el cual los empleadores y los trabajadores discuten y negocian sus relaciones, en los términos y condiciones de trabajo particulares. Ese apoyo lo damos no solo por tratarse de un derecho constitucional sino que la redacción del Plan de Igualdad expresa nuestro compromiso con todos los derechos de nuestros trabajadores.

---

### **Normativa Interna - Política**

#### **Comentarios**

Todos los trabajadores tienen reconocido en el Estatuto de los Trabajadores su derecho a la negociación colectiva. En Ricardo Luz y Asociados nos regimos por el convenio colectivo de Oficinas y Despachos de la provincia de Valencia.

### **Convenio Colectivo - Política**

#### **Comentarios**

El convenio colectivo que nos afecta está colgado en la intranet de la empresa, teniendo acceso toda la plantilla; también se cuelgan las revisiones salariales y cualquier otra actualización.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

En el panel informativo que hay en la empresa, hay colgado un resumen de los derechos de los trabajadores.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Al ser una plantilla pequeña tenemos facilidad de comunicación. Además contamos con el apoyo de la empresa en las propuestas realizadas.

### **Comité de trabajadores - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

No existe representante legal de los trabajadores ya que somos una pequeña empresa, Pero precisamente por eso, tenemos una ágil comunicación y entre todos cuidamos de la aplicación del convenio, siempre con el apoyo de la empresa, que mejora lo establecido en el convenio colectivo que nos afecta.

### **Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Todos los trabajadores formamos parte del comité que periódicamente se reúne con la dirección para tratar los temas que nos afectan.

### **Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El 100% de los empleados de la empresa están cubiertos por un convenio colectivo.

#### **Comentarios**

En cumplimiento de la normativa vigente, por nuestro código ético y por la política Rse, la plantilla en su totalidad está incluida en el convenio colectivo que se aplica en la empresa.

#### **Objetivos**

Cumplimiento de la normativa

---

## **Combatir y erradicar todas formas de malversación**

Estamos en contra de cualquier tipo de comportamiento deshonesto y ofrecemos una actitud limpia tanto dentro de la empresa como en el trato exterior, reflejando nuestros principios en el código ético,

---

### **Código Ético / Conducta - Política**

#### **Comentarios**

Siendo la definición de malversación la utilización indebida de caudales ajenos, públicos o privados, los valores que aceptamos con la aprobación del Código Ético nos hace seguir un código de conducta que produce el rechazo de cualquier tipo de conducta reprochable, haciendo honor a la confianza depositada en nosotros.

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

#### **Comentarios**

Con dicho control resulta más difícil el comportamiento fraudulento sea del tipo que sea, y el

ofrecerle al cliente una transparencia absoluta de nuestras acciones aumenta su confianza.

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

La responsabilidad social de una empresa es el conjunto de acciones que se toman en consideración para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, siendo uno de ellos la lucha contra cualquier actitud deshonestas.

### **Política de Regalos - Política**

#### **Comentarios**

La política de no aceptación de regalos establecida en la empresa ayuda a que el premiar un comportamiento fraudulento sea más difícil, colaborando por tanto en la lucha contra la malversación.

### **Informe Compliance - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

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

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La normativa vigente nos obliga, al ser sujetos obligados, a recibir formación con el fin de reconocer situaciones sospechosas y saber cómo actuar en consecuencia.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Los procedimientos establecidos así como el canal de denuncias y la existencia de un responsable del comité ético, hacen que se pueda identificar las conductas sospechosas y posibilitan su control y seguimiento.

### **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

La realización de auditorías facilita la detección de conductas contrarias a la legalidad o al código ético de la empresa. Aunque las auditorías realizadas no sean específicas para la detección de toda forma de malversación, el realizar auditorías de calidad y de prevención cubren ese campo.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales.

#### **Comentarios**

Durante 2018 hemos realizado -una auditoria de calidad, los indicadores utilizados en relación con este desafío son los controles de calidad realizados y el número de incidencias. -una auditoria de protección de datos. -una evaluación de riesgos laborales.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

LLevamos un registro de incidencias donde se reflejan las quejas y/o denuncias recibidas, las medidas tomadas y su resolución. Durante el ejercicio 2018 no hemos recibido ninguna queja en relación a este apartado.

---

## **Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales**

El procedimiento de contratación de nuestra empresa especifica que no se tendrá en cuenta ningún criterio que no sea el de la capacidad profesional. No obstante, ejercemos la discriminación positiva: a igualdad de aptitudes, prima la mujer.

---

### **Política de Diversidad - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La filosofía de la empresa y sus compromisos éticos, establecen nuestro respeto a la diversidad, no

discriminando por razón de género, raza, religión, etc.

### **Comentarios**

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

### **Normativa Interna - Política**

#### **Comentarios**

Para la selección de la persona adecuada para ocupar un puesto vacante en la empresa se seguirán los criterios no discriminatorios que se detallan a continuación. -se garantizará la no discriminación de ninguna persona candidata durante el proceso de selección. -la evaluación de las personas candidatas se realizará en base a los requisitos del puesto. -la selección se basará en el mérito, los conocimientos y la adecuación de la persona al puesto y no en el sexo, edad y otras circunstancias familiares. -se llevarán a cabo acciones positivas: en igualdad de méritos y resultados en la selección se dará prioridad a la incorporación de mujeres en las áreas menos representadas y al sexo menos representado en el resto de áreas. -la denominación del puesto de trabajo no poseerá ninguna denominación que los predetermine como adecuados o dirigidos únicamente a mujeres u hombres y se definirá en función de sus características competenciales, técnicas y contenidos específicos, sin añadir cuestiones no relacionadas con su desempeño. -el perfil profesional se definirá utilizando un lenguaje no sexista; asimismo la oferta de empleo se redactará utilizando un lenguaje no sexista y sin incluir términos que puedan ocasionar discriminaciones indirectas. -se exigirá únicamente la formación o titulación necesaria para el desempeño de las funciones a desarrollar. -en la hoja de solicitud no se solicitará información sobre cuestiones personales. -se estructurarán las entrevistas mediante un cuestionario previamente elaborado que evite las improvisaciones y las cuestiones no relacionadas con el desempeño del puesto. - se informará a las personas seleccionadas de la Política de Igualdad y conciliación de la empresa, incluyéndose en el proceso de nuevas contrataciones.

### **Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia**

### **para pymes - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El Departamento de Recursos Humanos (RR.HH.) o quienes tengan atribuidas las funciones propias de un Departamento de RR.HH. de Ricardo Luz y Asociados S.L se compromete a seguir un procedimiento objetivo e imparcial en los procesos de selección y promoción de la empresa. Las ofertas de trabajo se harán públicas a través de la web de la entidad y/o de buscadores de empleo especializados. En ellas se detallarán las características del puesto y, sobre todo, el perfil buscado, garantizando en todo caso la igualdad de oportunidades y no discriminación entre los candidatos. Así mismo, deberá cumplirse el RGPD, respetando la confidencialidad de empleados y candidatos.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

El comité ético/igualdad se encarga de controlar que se cumplen los procedimientos establecidos. Las evaluaciones de seguimiento y control son la base de los informes.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

Cuidar y respetar nuestro entorno es un objetivo prioritario que intentamos transmitir a nuestros trabajadores. Reflejo de esta preocupación es la obtención de la certificación Co2zero, acreditación medioambiental obtenida en 2010. La Acreditación CO2zero certifica que las empresas están compensando el CO2 que emiten en el desarrollo de su actividad, y que se han comprometido a realizar las acciones necesarias para promover la reducción de dichas emisiones.

---

### **Política de Reducción de Consumo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Intentamos tener comportamientos que contribuyan a la reducción de consumo de energía.

#### **Comentarios**

Apagar los elementos eléctricos no necesarios y

utilizar elementos eléctricos de bajo consumo.

### **Objetivos**

Ahorro de energía.

### **Política de Reciclaje - Política**

#### **Comentarios**

Reciclamos el papel utilizado en el despacho, siempre que el mismo no contenga datos personales.

Depositamos las pilas usadas en los puntos habilitados a tal efecto La destrucción de los documentos la realizamos a través de una empresa que recicla el resultado de la destrucción.

#### **Objetivos**

Cumplimiento de la política medio ambiental.

### **Política de Calidad y Medioambiente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La calidad de nuestros servicios y la protección del medio ambiente ocupan un lugar destacado dentro de nuestros objetivos. Nos comprometemos a la mejora continua y a la protección del medio ambiente minimizando los impactos ambientales asociados a nuestra actividad. La Política de Calidad y Medio Ambiente se hace pública para el personal que trabaje en la empresa, poniendo los medios necesarios para que sea entendida, comprendida e implantada. Así mismo, está a disposición de todas las partes interesadas. Para la aplicación efectiva es absolutamente necesario el apoyo tanto del equipo directivo como de toda la plantilla de la organización.

#### **Comentarios**

Siendo el objetivo proteger el medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, hemos adoptado una serie de medidas, como por ejemplo dejar de utilizar vasos de plástico, reciclar el papel, compra de coche eléctrico por parte de la empresa, etc.

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Damos publicidad a nuestra política medio ambiental por medio del informe de progreso y la obtención del Sello Co2zero.

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

#### **Comentarios**

Intentamos utilizar el menor papel posible, teniendo implantado un sistema de conservación digital de la mayoría de los documentos necesarios para la prestación de nuestros servicios.

### **Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Como apoyo al Protocolo de Kioto hemos medido nuestras emisiones de carbono obteniendo el sello Co2zero, como reflejo de nuestro compromiso con el medio ambiente. La empresa, teniendo que renovar su parque automovilístico, ha procedido a la compra de un coche eléctrico.

### **Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Comparativa anual de los consumos eléctricos y de material. La renovación anual del Sello Co2zero nos obliga a medir y comparar nuestras emisiones de Co2.

#### **Objetivos**

Ahorro energético

### **Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

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

### **Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Comparativa anual del consumo eléctrico.

#### **Objetivos**

Ahorro energético

### **Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

La renovación anual del sello CO2zero implica la medición y comparación de las emisiones de Co2 generadas por la empresa.

## **Número de iniciativas llevadas a cabo en el año para mejorar la gestión de residuos - Indicador de Seguimiento**

### **Observaciones Genéricas**

Por nuestro tipo de actividad, el impacto medio ambiental de nuestra empresa no es muy alto pero intentamos mejorar su gestión.

### **Comentarios**

En concreto, el residuo que generamos es el papel y para su eliminación utilizamos a una empresa certificada gestora de residuos que nos garantiza una óptima gestión y además el cumplimiento de la normativa vigente, tanto medio ambiental como a nivel protección de datos.

---

## **Igualdad de género**

Somos defensores de la igualdad de las personas a todos los niveles, entre las que se encuentra la igualdad de género. Por ese motivo se aprobó nuestro Plan de Igualdad e intentamos difundirlo todo lo posible con el fin de hacer un aporte a la lucha contra la discriminación.

---

## **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

### **Comentarios**

Uno de los puntos que puede impedir un desarrollo laboral igualitario, son las situaciones de acoso, tanto laboral como sexual, por lo que aprobamos un protocolo de acoso, con el fin de prevenir estas situaciones.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Convenio Colectivo - Política**

### **Comentarios**

Nuestro Convenio Colectivo incluye y desarrolla los contenidos de la Ley 3/2007 y establece una importante herramienta para la detección y corrección de aspectos y situaciones que puedan ser discriminatorias.

## **Política de Reclutamiento y Selección - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Hemos establecido medidas en materia de acceso al

empleo que garantiza un trato no discriminatorio en la selección de personal.

### **Comentarios**

Para evitar cualquier tipo de discriminación en la selección de personal, durante 2018 hemos participado en el Proyecto Piloto para la implantación de procesos de selección despersonalizados (CV anónimo), impulsado por la Secretaría de Estado de Igualdad a través del Instituto de la Mujer.

### **Objetivos**

Garantizar la no discriminación en el acceso al empleo.

## **Política retributiva - Política**

### **Observaciones Genéricas**

Hemos establecido medidas que garantizan la igualdad de trato en materia retributiva, con el objeto de detectar y eliminar las posibles discriminaciones salariales, así como permitir el establecimiento de una estructura salarial transparente en la empresa.

## **Política RSE - Política**

### **Comentarios**

Todas nuestras políticas están encaminadas a colaborar con el resto de la sociedad para conseguir la igualdad en todos los ámbitos, incluida la de género.

### **Objetivos**

Favorecer la igualdad de género y desterrar cualquier criterio discriminatorio en las oportunidades laborales.

## **Código Ético / Conducta - Política**

### **Comentarios**

Nuestro Código Ético se basa en seis puntos fundamentalmente, uno de ellos es la igualdad de género, incluido en el Código cuando elaboramos el Plan de Igualdad.

## **Plan de Igualdad - Política**

### **Comentarios**

Hemos establecido una serie de procedimientos (a nivel retributivo, de formación, de acceso al empleo, ...) para conseguir la igualdad en todos los niveles de la actividad profesional.

### **Objetivos**

Lograr la igualdad real.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Conciliación - Política**

### **Comentarios**

Una de las batallas del género femenino es la conciliación de la vida laboral y familiar, por lo que tenemos establecidas unas amplias medidas de conciliación para favorecer el desarrollo profesional de nuestros trabajadores.

### **Objetivos**

Lograr la igualdad efectiva de mujeres y hombres en el ámbito laboral, con el fin de conseguirla en todos los ámbitos.

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

### **Comentarios**

Tenemos aprobado e implantados desde 2010 procedimientos específicos en materia de prevención sobre el acoso moral y sexual en el trabajo, que se aplica a todos: tanto empresario como empleados.

## **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Aunque la comunicación dentro de la empresa es muy fluida, existe un canal específico para los casos de discriminación. Existe un comité de igualdad que es el encargado de resolver todos los problemas que puedan surgir sobre discriminación y/o acoso. La elección de los miembros del comité fue consensuada por toda la plantilla, publicada en el Plan de Igualdad y existe una garantía real sobre la confidencialidad de los temas tratados.

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

### **Comentarios**

Toda la plantilla ha recibido formación sobre igualdad, se han realizado debates sobre diversos temas como: el empoderamiento de la mujer, la existencia de un techo de cristal, etc. Adicionalmente, los miembros del Comité de igualdad realizan cursos adicionales para reforzar sus funciones.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

En nuestra página web hacemos público nuestro Plan

de Igualdad.

### **Objetivos**

Hacer partícipes a todos nuestros grupos de interés de las políticas seguidas en la empresa en aras de una igualdad real.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Los trabajadores pueden exponer cualquier queja/situación relacionado con discriminación, acoso o cualquier otro relacionado, ante el comité de igualdad, que será el encargado de hablar con las partes implicadas y resolver la situación.

### **Objetivos**

Tener los procedimientos necesarios establecidos para que cualquier miembro de la plantilla pueda exponer sus quejas sin miedo a represalias.

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

### **Comentarios**

Uno de los procedimientos establecidos en el plan implica el compromiso de mantener todos los datos desagregados por sexo, entre los que se incluye las horas de formación recibidas por cada uno de nosotros.

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

### **Comentarios**

El 100% de los trabajadores ha recibido formación en igualdad.

## **Reconocimiento - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Nuestra apuesta por la igualdad en todos los ámbitos ha supuesto la obtención del Distintivo Igualdad en la Empresa concedido por la Secretaría de Estado de Igualdad en el año 2013, manteniéndolo año a año y habiendo renovado la concesión del distintivo en 2018.

### **Objetivos**

Mantener nuestro distintivo y nuestra política de igualdad.

### **Documento adjunto**

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Conciliación familiar y laboral

El clima laboral mejora sensiblemente si los trabajadores pueden conciliar sus vidas, por lo que tenemos establecidas amplias medidas de conciliación, que intentan estar adaptadas a las distintas necesidades de todos los trabajadores.

---

### Política de Conciliación - Política

#### Comentarios

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

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

En el apartado VII de nuestro Plan de Igualdad están establecidas las medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.

### Política de Comunicación Interna - Política

#### Observaciones Genéricas

La comunicación interna se realiza a través de la intranet de la empresa y en nuestras reuniones quincenales, consiguiendo que tanto la plantilla como la dirección tengan conocimiento de todas las cuestiones que afectan a la empresa posibilitando la resolución de cualquier problema.

#### Comentarios

Las políticas de conciliación reflejadas en el Plan de Igualdad están expuestas en el tablón de anuncios de la empresa además de su difusión en la Intranet, contando con un responsable de igualdad que es el interlocutor válido en este tema. Los informes de seguimiento y evaluación realizados cada tres y seis meses nos sirven para percibir el uso de las medidas y detectar nuevas necesidades.

## Objetivos

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Dentro de nuestro Plan de Igualdad tenemos establecidos las medidas que garantizan la igualdad retributiva, igualdad de oportunidades, igualdad en el acceso al empleo, igualdad de trato en la promoción y la adopción de criterios homogéneos que garantizan la igualdad de oportunidades. Además de haber recibido formación toda la plantilla en materia de igualdad, celebramos 3 o 4 charlas/debates sobre la igualdad en la empresa anualmente.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Todos los empleados de la empresa, incluido el administrador, han recibido formación específica en materia de igualdad.

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

#### Comentarios

Las medidas de conciliación implantadas en la empresa son: -los horarios de trabajo se adecuarán a las horas de entrada y salida de colegios y/o guardería para facilitar el acceso al empleo de las trabajadoras. - la jornada laboral podrá sufrir cambios en caso de necesidades familiares de los componentes de la plantilla (enfermedades de descendientes y ascendientes, llevar a los familiares al médico,...) - autonomía para organizar su tiempo de trabajo de cada miembro de la plantilla con posibilidad de acumular horas para disponer de ellas para asuntos personales. -flexibilidad para efectuar un cambio de turno con algún otro miembro del personal en caso de necesidades personales. -posibilidad de optar por la jornada continua siempre que se cubra el horario de apertura de la empresa, quedando establecido que toda la plantilla tendrá jornada continua desde el 1 de julio al 30 de septiembre. -el miembro de la plantilla que lo necesite y de forma temporal podrá solicitar el teletrabajo en su domicilio para cubrir esas necesidades familiares. -después de la baja por maternidad/paternidad, el progenitor que lo solicite podrá, durante el primer año de vida del descendiente, realizar su jornada laboral en casa mediante

teletrabajo. - Las vacaciones pueden ser disfrutadas durante todo el año natural. - En el periodo de reducción de jornada por lactancia, siempre que éste no haya sido acumulado, el trabajador tendrá flexibilidad en la elección de horarios de trabajo. - El trabajador podrá elegir el horario para disfrutar del permiso de lactancia. - Flexibilidad horaria para la atención de asuntos personales y/o imprevistos familiares

### **Objetivos**

Conseguir el bienestar del trabajador.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Premios - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

La obtención del Distintivo Igualdad en la empresa, su renovación y la obtención del Galardón Concilia-te concedido por el Ayuntamiento de Valencia, nos anima a seguir luchando por la igualdad, que es el fin de la conciliación de la vida laboral y familiar,

### **Comisión de seguimiento en materia de igualdad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Las evaluaciones de evaluación y seguimiento que realizamos trimestral y/o semestralmente, nos permiten llevar un control del uso de las medidas de conciliación establecidas, así como detectar las necesidades de la plantilla.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

El 100% de los trabajadores disfrutan de la flexibilidad horaria, días de vacaciones y permisos retribuidos. El 20% de reducción de jornada. El 30% utilizan el teletrabajo,

#### **Objetivos**

Satisfacción de los trabajadores, mejora del ambiente laboral.

## **mejorar la profesionalidad de los empleados**

Muchas son las ventajas de la formación continua para trabajadores ya que aporta un reciclaje profesional importantísimo. Nuestro objetivo es dotar y ampliar habilidades y competencias de los trabajadores para mejorar el rendimiento y la productividad de la empresa.

---

### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Comentarios**

Las medidas establecidas en el Plan de Igualdad relacionadas con la formación son: -todo miembro de la plantilla tiene derecho a recibir formación en el campo que le interese, tenga relación con el desempeño de su puesto de trabajo o no. -toda la plantilla tendrá acceso a la oferta formativa que se reciba en el despacho, estando a su disposición en la intranet de la empresa. -el tiempo de participación de los trabajadores para la formación será financiado a´ 100% por la empresa. -se procurará que tengan prioridad para acceder a la formación las trabajadoras no cualificadas. -se procurará que tenga prioridad para acceder a la formación necesaria para el ascenso a superiores categorías las trabajadoras que así lo soliciten

#### **Objetivos**

Ricardo Luz y Asociados S.L. se compromete a realizar las siguientes acciones: 1. Garantizar que la formación se siga impartiendo en igualdad de oportunidades. 2. Proporcionar una información clara y accesible a toda la plantilla de la oferta formativa de la empresa. 3. La empresa garantizará que las personas que se acojan a una jornada distinta de la completa, no perderán oportunidades de formación ni de promoción, haciendo que la información sobre estas materias sea accesible para las personas que se encuentren en esta situación.

### **Plan de Formación y Desarrollo - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Tenemos establecidos en la empresa una serie de protocolos que garantizan la formación de todos los empleados, en el campo que sea de su interés, no solo en el profesional.

#### **Comentarios**

---

## **Formación como medio para**

Hemos implantado un Plan de Carrera específico para el desarrollo profesional del trabajador que lo requiera, para el aumento de sus competencias profesionales. Durante 2018 sigue con su estudio un trabajador.

### **Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El Plan de Igualdad establece la igualdad de oportunidades en formación, por lo que todos los trabajadores tienen la posibilidad de recibir formación en el campo que le resulte de interés.

### **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

Durante 2018 sigue con su nueva carrera universitaria la trabajadora que optó por ella, complementando así los estudios de los que disponía la trabajadora afectada. El seguimiento del Plan de carrera ha logrado un doble objetivo, por un lado el aumento de profesionalidad y por otro el placer de aumentar sus conocimientos en nuevas áreas de interés.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El grado de experto en blanqueo de capital puede suponer un valor añadido para el empleado que lo ha desarrollado.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Anualmente y como comprobación del seguimiento del Plan de Igualdad realizamos una evaluación de los puntos sobre los que se sustenta dicho plan por medio de las herramientas de seguimiento establecidas, entre otras: número de horas desagregadas por sexo y de formación recibidas por los trabajadores.

#### **Objetivos**

### **Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Llevamos un registro anual de las horas de formación recibidas por cada empleado, titulación alcanzada, todo ello con los datos desagregados por género.

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

#### **Comentarios**

Todos los empleados tienen la oportunidad de recibir formación, no solo referente a sus áreas de trabajo, sino también en otras áreas de su interés. Durante 2018 el 100% de la plantilla ha recibido formación sobre un tema u otro.

---

## **Salud y seguridad en el lugar de trabajo**

Crear condiciones de trabajo seguras y sanas es una de nuestras prioridades, no solo por el respeto a la normativa laboral sino porque es una de las prioridades de la empresa.

---

### **Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política**

#### **Comentarios**

Siendo uno de nuestros fines principales un entorno de trabajo sano y seguro, el estar al día con la prevención de riesgos es muy importante, por lo que para el bienestar físico y mental del trabajador, tenemos implantadas una serie de medidas además de recibir una formación continua.

#### **Objetivos**

Mejorar la salud de los empleados y reducir el riesgo de accidentes laborales.

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Somos una asesoría que ofrece una carta de servicios muy extensa a empresas, profesionales y particulares; fundamentalmente ayudamos a nuestros clientes a cumplir con sus obligaciones legales por lo que, nuestra actividad implica necesariamente el cumplimiento de la normativa vigente.

#### **Comentarios**

No solo los procedimientos establecidos en la empresa sino que también la Ley de Prevención de riesgos laborales nos obliga a tener un especial cuidado con la

salud y seguridad de los trabajadores, normativa que nos obliga a realizar reconocimientos médicos anuales y a recibir formación específica sobre prevención de incendios, primeros auxilios, código de circulación, etc.

### **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

#### **Comentarios**

La seguridad en el trabajo no solo implica la parte física también incluye la parte emocional de los trabajadores. Se aprobó en el año 2010 un Protocolo de acoso laboral y/o sexual estableciendo el procedimiento a seguir en caso de acoso nombrando al mismo tiempo a un agente responsable de la recepción de las quejas.

#### **Objetivos**

Pretendemos la erradicación en la empresa de situaciones de acoso de todo tipo.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Mejora de los hábitos laborales con el fin de promover hábitos más saludables.

### **Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Formación e información sobre temas de salud y reconocimiento médico anual a toda la plantilla.

### **Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Toda la plantilla recibe formación genérica sobre la salud en el trabajo y, según el puesto ocupado, también recibe una formación específica de los riesgos de su puesto.

### **Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Cada vez somos más conscientes de la importancia de

la salud, tanto en la vida personal como en la laboral. Damos pequeñas charlas sobre hábitos saludables y tenemos alguna iniciativa como apoyo a un estilo de alimentación más sano, por ejemplo poner a disposición de la plantilla fruta de temporada diariamente.

#### **Objetivos**

Mejorar el clima laboral y el bienestar de la plantilla.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Llevar un control de la siniestralidad laboral.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

La gestión de incidencias, es un tema de vital importancia que todas las empresas deberían tener en cuenta. Su objetivo es resolver cualquier problema o incidente de una manera rápida, eficaz y eficiente, analizando cómo se ha producido dicha incidencia y ocupándose de que no vuelva a ocurrir en el futuro. Por todo ello, tenemos establecido un control que refleja número de incidencias, causa y posible solución.

### **Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Medimos los indicadores de siniestralidad según los índices de frecuencia, gravedad e incidencia de accidentes laborales.

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

#### **Comentarios**

Ha recibido formación sobre los riesgos laborales el 100% de los trabajadores.

---

## **Buen ambiente laboral**

Un buen clima laboral favorece la consecución de objetivos generales mientras que un mal clima

laboral, destruye el ambiente de trabajo, y como resultado, provoca situaciones conflictivas y de baja producción para el negocio. Por lo que tener definida una estrategia de motivación laboral y su evaluación para obtener resultados óptimos y adecuados, es primordial, tratando diferentes aspectos, como la manera de trabajar y relacionarse, la interacción empleado-empresa, la gestión de tareas o la comunicación interna entre muchos otros.

---

### **Plan de Igualdad - Política**

#### **Comentarios**

La seguridad de los trabajadores de encontrarse en un lugar donde todos tenemos las mismas oportunidades, favorece el clima laboral.

### **Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política**

#### **Comentarios**

El buen ambiente laboral se incrementa cuando tienes establecidas unas medidas de prevención y tratamiento del acoso laboral y/o sexual.

### **Política de Comunicación Interna - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

La comunicación interna se realiza a través de la intranet de la empresa y en nuestras reuniones quincenales, consiguiendo que tanto la plantilla como la dirección tengan conocimiento de todas las cuestiones que afectan a la empresa posibilitando la resolución de cualquier problema.

#### **Comentarios**

La posibilidad de tratar cualquier tema en nuestras reuniones facilita la confianza y propicia un buen ambiente de trabajo.

### **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política**

#### **Comentarios**

Un entorno laboral seguro favorece las relaciones laborales, además de intentar incrementar el bienestar en el lugar de trabajo con medidas como la aromaterapia y la cromoterapia.

#### **Objetivos**

Lograr el mejor ambiente laboral posible.

### **Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

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

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

#### **Comentarios**

La dirección de la empresa por decisión propia adopta la determinación de poner en marcha una serie de medidas que contribuyan a reducir los conflictos ocasionados entre las necesidades personales y las profesionales, logrando con ello una mayor satisfacción en los trabajadores y la mejora del ambiente laboral.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Las reuniones quincenales y los canales de comunicación abiertos entre la plantilla, facilita la rápida solución de los roces que puedan surgir, evitando que puedan producirse problemas duraderos o malas situaciones.

### **Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Anualmente se evalúan las medidas establecidas por la ley de prevención de riesgos laborales, detectando las deficiencias y las nuevas medidas a establecer.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Realizamos encuestas de satisfacción entre la plantilla para que nos ayude a detectar los fallos en los procedimientos establecidos y las posibles quejas.

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

## **Comentarios**

La gestión de incidencias nos permite conocer los problemas no solo a nivel cliente sino también los que hayan podido surgir entre los trabajadores. Durante 2018 no ha habido ninguna incidencia relacionada con la plantilla.

## **Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

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

---

## **Regular la aceptación de regalos**

Nuestra postura en contra de todo tipo de corrupción, nos obliga a tener establecida una política de aceptación de regalos. Mantenemos una actitud transparente evitando en todo momento la aceptación de regalos inapropiados que puedan minar la confianza puesta en nosotros, reflejando dicha postura en nuestro protocolo de integridad. de integridad.

---

## **Política de Integridad y Transparencia - Política**

### **Comentarios**

En la política de integridad vigente en la empresa, está regulada la aceptación de regalos. Con carácter general, los empleados no podrán aceptar/solicitar regalos, invitaciones, favores o cualquier otro tipo de compensación vinculada a su actividad, procedente de terceros (clientes o proveedores), por servicios derivados de sus funciones.

### **Objetivos**

Transparencia total en todos los procesos que pueda generar nuestra actividad.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Política de Regalos - Política**

### **Comentarios**

Los regalos admitidos se distribuyen de forma equitativa, bien por sorteo o por decisión conjunta de la plantilla. En la política de integridad se establecen los regalos admitidos.

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Intentamos mantener una comunicación abierta tanto a nivel externo como con nuestros clientes y proveedores; esta claridad en la comunicación favorece nuestra política de transparencia y evita situaciones de favoritismo.

## **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

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

## **Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Resultado de dicha implantación es la Protocolo de Integridad vigente desde 2017. Dicho protocolo lleva incluida la política de aceptación de regalos.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Auditorías - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Anualmente se realiza una auditoría de calidad que incluye la aceptación de regalos; está establecido el procedimiento adecuado para el caso de existir una incidencia o denuncia sobre el tema.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Tenemos a disposición de nuestros grupos de interés, medios habilitados para que presenten sus denuncias y/o quejas.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Llevamos un registro de incidencias con el procedimiento establecido para la recepción, planteamiento y solución de las quejas y/o denuncias

recibidas. El comité ético es el que realiza su seguimiento.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Durante el ejercicio 2017 no hemos recibido ninguna denuncia.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales.

#### **Comentarios**

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

---

## **Mejoras de RSE sobre la normativa laboral**

Crear condiciones de trabajo seguras y sanas, desarrollar las competencias adecuadas en cada puesto de trabajo, fomentar la igualdad de oportunidades, facilitar la conciliación, la estabilidad laboral y oportunidades de progreso, un sistema retributivo equitativo, la fluidez en la comunicación y muchas más, son maneras de aumentar la rse en el campo laboral.

---

### **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política**

#### **Comentarios**

Hemos implantado medidas por encima de las establecidas por la normativa laboral, reflejadas en el plan de igualdad, medidas de conciliación, etc.

### **Política de Conciliación - Política**

#### **Comentarios**

En el Plan de Igualdad vigente en la empresa viene establecida la política de conciliación, estableciendo, entre otras, las siguientes medidas: flexibilización del horario laboral, posibilidad de teletrabajo para atender necesidades familiares y como opción laboral durante 1 año después del permiso por maternidad.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Nos permiten proponer y debatir las mejoras que más nos interesan, adoptando aquellas que más número de votos hayan recibido.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

Los empleados además del resto de grupos de interés, pueden hacer uso del buzón de sugerencias ubicado en la sede de la empresa.

#### **Objetivos**

Comunicación plena.

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

#### **Comentarios**

El 100% han recibido formación en igualdad y política de transparencia.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Evaluación de proveedores

Para la adecuada gestión de compras es muy importante el proceso de evaluación de proveedores, el cual debe tener en cuenta aspectos tales como la experiencia, los requisitos de calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los requisitos legales entre otros. Para evaluar el desempeño de los proveedores tenemos en cuenta también criterios Rse incidiendo especialmente en la no vulneración de los derechos humanos.

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

Antes de empezar a relacionarnos con un nuevo proveedor, comprobamos que en su empresa se siguen criterios Rse.

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

#### Comentarios

Difundimos entre nuestros proveedores nuestro apoyo al Pacto Mundial y les invitamos a participar en la iniciativa.

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

#### Comentarios

Durante 2018 no hemos recibido ninguna queja.

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

Las relaciones estables con los proveedores posibilita la existencia de una mayor confianza y estabilidad, aumentando la calidad de las prestaciones realizadas.

---

### Política RSE - Política

#### Comentarios

Tratamos con proveedores que disponen de una política ambiental y socialmente responsable El

seguimiento de una política Rse por parte nuestra y de nuestros proveedores, fortalece nuestra relación.

### Política de Compras - Política

#### Comentarios

Al ser una empresa de servicios, nuestros proveedores son escasos, lo que nos facilita el comprobar si siguen criterios Rse y mantener una relación estable, ya que creemos que así se aumenta la confianza y supone un activo para nosotros.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

Pensamos que el conocimiento por parte de nuestros proveedores de que nos regimos por un código ético, aumenta su confianza y sirve para afianzar nuestra relación.

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Los parámetros de calidad establecidos en la empresa implican la comprobación de la conducta ética de los proveedores.

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

#### Comentarios

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

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

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

### Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

### **Comentarios**

La responsable de calidad de la empresa comprueba anualmente el comportamiento socialmente responsable de los proveedores.

### **Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales.

#### **Comentarios**

Las auditorías anuales de calidad incluyen a los proveedores.

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

#### **Comentarios**

Durante 2018 no hemos tenido ninguna queja.

---

## **Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE**

Dentro de nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial, uno de nuestros objetivos es tratar solo con empresas que tengan una política RSE y que no vulneren los derechos humanos.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

Cuando queremos iniciar una relación con un proveedor, el departamento de compras realiza una búsqueda para comprobar la política RSE seguida en la nueva empresa; en caso de no existir se descarta de la lista de posibles proveedores.

### **Política de Integridad y Transparencia - Política**

#### **Comentarios**

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

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

### **Comentarios**

Hicimos pública nuestra adhesión al Pacto Mundial no solo porque intentamos que nuestra actividad sea lo más pública y transparente posible sino para aumentar y extender el conocimiento de dicha iniciativa.

### **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

#### **Comentarios**

Utilizamos los canales de comunicación abiertos con nuestros grupos de interés, posibilitando el planteamiento inicial de la incidencia surgida; está establecida la obligación y el procedimiento para la comunicación de las incidencias que puedan suceder, habiendo establecido asimismo el procedimiento para su subsanación.

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

#### **Comentarios**

Llevamos un control de las incidencias en materia de Rse que puedan afectar a nuestros proveedores.

---

## **Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores**

Difundimos entre nuestros proveedores la política Rse desarrolladas en la empresa y revisamos su política contratando solo con aquellos que no infringen los derechos humanos.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Comentarios**

La publicidad de nuestra política RSE se hace extensiva a los proveedores, no solo el hecho de tener una política de responsabilidad social sino también los procedimientos seguidos., informando de las actividades realizadas que esperamos tengan una repercusión positiva.

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

### **Comentarios**

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

## **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Todas las políticas seguidas en la empresa se publican en la página web y en las redes sociales, además enviamos correos electrónicos a los proveedores con información de las actividades de la empresa. En los contratos con proveedores identificados en el diagnóstico como más significativos para el negocio, se incluye como anexo la Política de Integridad de la empresa. Les proporcionamos la posibilidad de acceder a la información RSe y a participar en las charlas informativas de la empresa.

## **Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Estamos integrando el sistema de evaluación de proveedores con el propio sistema de mejora continua de la organización, en virtud de que la obtención y el tratamiento de información relativa a los proveedores es una parte más del sistema que permite mejorar la empresa.

### **Objetivos**

Incluir los principios Rse en nuestro trato con los proveedores.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

Mejora de la calidad y difusión de la RSE:

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Cuando se tiene conocimiento de alguna incidencia con los proveedores se utiliza el mismo procedimiento que para el resto y si vemos que tiene relación con el incumplimiento de la política Rse, se plantea el cambio de proveedor.

### **Objetivos**

Tratar solo con proveedores que tengan implantada una política Rse.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Contratos transparentes con la administración pública

Somos colaboradores de las Administraciones Públicas. Es uno de nuestros grupos de interés por el contacto constante que existe entre nosotros. Especial consideración tiene el "compliance" tributario, ir más allá del cumplimiento de la normativa tributaria aplicable, para la implantación de buenas prácticas tributarias en las organizaciones,

---

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Comentarios

El compliance o cumplimiento normativo consiste en establecer las políticas y procedimientos adecuados para garantizar que los empleados de una empresa, incluidos sus directivos y trabajadores, cumplen con el marco normativo aplicable. No solo nos referimos a las normas legales, sino también las políticas internas, los compromisos con clientes, proveedores o terceros. Existen casos en los que una actuación puede ser legal pero no ética, y nos interesa completar la legislación y las normas internas con aquellas otras que nos impidan, en el seno de una empresa, llevar a cabo actuaciones poco éticas, aunque legales.

### Política de Integridad y Transparencia - Política

#### Observaciones Genéricas

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de la empresa, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial. Durante el ejercicio 2018 hicimos pública la política de transparencia vigente en la empresa.

#### Comentarios

Hemos aprobado un protocolo de integridad en la empresa para la detección, prevención y denuncia de posibles situaciones irregulares. Tanto en nuestro trato directo con la Administración como en el trato indirecto a través de nuestros clientes, mantenemos una política de transparencia e informamos a nuestros clientes para que sus relaciones con las AAPP sean totalmente claras.

## Objetivos

[Descargar documento adjunto](#)

### Política de Blanqueo de Capitales - Política

#### Observaciones Genéricas

La ley 10/2010 de blanqueo de capital y el RD 304/2014 que la desarrolla, nos incluye como sujeto obligado, debiendo poner una especial atención en las actividades de nuestros clientes para la detección de posibles actuaciones sospechosas.

#### Comentarios

El cumplimiento de la ley 10/2010 implica la transparencia de las relaciones con la Administración y el seguimiento de las relaciones con nuestros clientes, lo cual deriva en una mayor transparencia.

### Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Hemos establecido un plan interno de formación dirigido a toda la plantilla, con el fin de lograr un compromiso firme de todos con la política de integridad y transparencia de la empresa.

### Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia para pymes - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Durante 2018 hemos profundizado en el "compliance" tributario: el cumplimiento cooperativo en materia tributaria, viene a ser una relación entre las organizaciones y la Administración Tributaria basada en la transparencia, la confianza mutua y las actuaciones preventivas, de asistencia y colaboración, con el presupuesto básico de que la organización mantiene unas buenas prácticas tributarias.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Hemos designado un responsable del sistema de gestión de la transparencia para garantizar que las actividades de los empleados en el ejercicio de sus funciones estén alineadas con la Política de Integridad de la empresa.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

El procedimiento para la resolución de incidencias viene establecido en nuestra política de calidad, además tenemos establecido un procedimiento para detectar las situaciones de no transparencia. Los dos procedimientos establecen la manera de gestionar las incidencias, a quién comunicárselas y la forma de resolverlas.

### **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales**

## **por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

La implantación de un protocolo de integridad ha supuesto la activación de un plan interno de formación. Los datos del porcentaje de empleados que ha recibido formación en integridad y transparencia se desagregan por género y categoría, ya que es uno de los compromisos que mantenemos con el plan de igualdad.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Acción social para la Comunidad

Actualmente estamos colaborando con el Proyecto Piloto para la implantación de procesos de selección despersonalizados, impulsado por el Instituto de la mujer.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

Tuvimos la posibilidad de colaborar en la iniciativa CV Anónimo, proyecto piloto dirigido a la implantación en las empresas de un currículum que solo contenga información profesional, con el fin de conseguir una igualdad real. Uno de los parámetros de nuestro Código Ético es la igualdad y el respeto a la diversidad, por lo que nuestro apoyo a este proyecto nos ayuda a mantener nuestros principios.

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Colaboramos con los jóvenes emprendedores de 2 maneras: -nuestra presencia en el "Box del emprendedor" el Día del emprendedor de la Comunidad Valenciana -participando en el proyecto "Erasmus emprendedor" (erasmus-entrepreneurs) financiado por la Unión europea.

### Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

La inversión realizada la contabilizamos en horas laborales dedicadas a la iniciativa. Realizamos la comparativa anual de las horas dedicadas; al tener los datos desagregados nos permite efectuar la comparativa con facilidad.

---

## Invertir en las generaciones del futuro

Compartir nuestros conocimientos apoyando a los jóvenes emprendedores es una de nuestras actividades. Este apoyo beneficia a ambas partes y nos permite desarrollar nuestra política social y

contribuimos a un intento de mejora de la sociedad.

---

### Igualdad de Oportunidades - Política

#### Observaciones Genéricas

Hace varios años que colaboramos con organizaciones intermediarias para recibir en nuestra empresa a estudiantes internacionales interesados en desarrollar su carrera profesional en nuestro país y en nuestro campo.

#### Comentarios

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

### Política de Acción Social - Política

#### Comentarios

El compromiso con la mejora de la sociedad es parte de nuestro objetivo e intentamos contribuir en nuestro campo. Desde el año 2011 participamos en el Día del emprendedor de la Comunidad Valenciana, con un puesto informativo en el "Box del emprendedor" con el fin de asesorar a las personas que quieran iniciar una actividad mercantil y/o profesional.

#### Objetivos

Nuestros objetivos son: Contribuir a la mejora de la sociedad Favorecer el impulso del negocio y su sostenibilidad Mejorar el reconocimiento y la reputación de la compañía Incrementar la satisfacción de empleados y colaboradores

### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

#### Comentarios

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

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Apoyamos a los jóvenes emprendedores no solo con nuestro apoyo al programa indicado anteriormente, sino también con nuestra participación anual en el día del emprendedor, donde asesoramos gratuitamente a las personas que quieran información sobre la creación de empresas e inicios de actividad.

## **Comentarios**

### **Objetivos**

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



# 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
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	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	5 10	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	5 8 10	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	8 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8 17	1
<b>Proveedores</b>		
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	8 12 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8 12 13	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
<b>Clientes</b>		
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
<b>Comunidad</b>		
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
<b>Socios</b>		
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**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos</li> <li>2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</li> <li>3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.</li> <li>4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</li> <li>5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li> <li>6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</li> <li>8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li> <li>9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</li> <li>10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|









Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.





Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



# Ricardo Luz y Asociados S.L.

## INFORME SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# Tabla de Contenidos

01	Los Objetivos de Desarrollo Sostenible
02	Compromiso General
03	ODS alineados con el núcleo de negocio de la organización
04	Buenas prácticas y compromisos en ODS de la organización



# LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por **17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030**, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y la sociedad civil han sido llamados a la acción para contribuir a estas metas globales. En este nuevo marco, **las empresas juegan por primera vez un papel protagonista.**

La **Red Española del Pacto Mundial** ha desarrollado la Guía interactiva en ODS, basada en la metodología del SDG Compass, que acompaña a las empresas a integrar los ODS a corto y largo

y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS proporcionan a las empresas un **marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible. El Pacto Mundial** es la iniciativa que posee el mandato de Naciones Unidas para trasladar los ODS al sector privado. Los **ODS se interrelacionan con los 10 Principios del Pacto Mundial**, ambos son marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

plazo a través de 5 pasos: 1) Conocer; 2) Definir prioridades; 3) Establecer objetivo; 4) Integrar y; 5) Reportar.

# LOS DIEZ PRINCIPIOS

de la Red Española del Pacto Mundial

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 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.
- 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.



El valor de compartir principios



# COMPROMISO GENERAL

Ricardo Luz y Asociados S.L. está firmemente comprometida con la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, particularmente con aquellos relacionados con las actividades principales de la organización. El cumplimiento de los ODS está además relacionado con la implementación de los diez principios del Pacto Mundial en el sector empresarial, ya que ambos marcos son transversales en el fin que persiguen: construir sociedades y mercados más sostenibles. Nuestro compromiso se extiende a todos los grupos de interés y a lo largo de nuestra cadena de valor: empleados, clientes, y proveedores con los que trabajamos. En el presente informe se recogen aquellos ODS vinculados a nuestra estrategia empresarial : salud y bienestar, igualdad de género y reducción de las desigualdades, trabajo decente y crecimiento económico, innovación y acción por el clima. Por otro lado, también se recogen acciones y proyectos concretos de contribución al marco de Naciones Unidas, para visibilizar todo el trabajo que realizamos partiendo de la base de nuestro compromiso. Hemos realizado talleres prácticos para los empleados y difundido píldoras informativas sobre algunos aspectos de la agenda 2030.



# ODS ALINEADOS CON EL NÚCLEO DE NEGOCIO DE LA ORGANIZACIÓN



El Objetivo 2 pretende poner fin al hambre y la malnutrición con cuatro líneas: asegurando el acceso de todas las personas a una alimentación sana, nutritiva y suficiente; favoreciendo la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos; mejorando la productividad, la resiliencia y la calidad del empleo agrícola y fortaleciendo los mercados agropecuarios y de productos básicos alimentarios a nivel mundial.



El Objetivo 3 pretende reducir la tasa mundial de mortalidad materna e infantil, lograr la cobertura sanitaria universal y el acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva para todos, poner fin a las epidemias de enfermedades, reducir las muertes relacionadas con el tabaco, el alcohol y los accidentes viales y fomentar la investigación y la financiación de la salud.



El Objetivo 5 pretende facilitar a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación y atención médica, en las oportunidades para conseguir un trabajo digno y en la representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas.



El Objetivo 7 pretende, a corto plazo, garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, para mejorar las condiciones de vida de millones de personas. A largo plazo se persigue aumentar el uso de energías renovables en detrimento de los combustibles fósiles y fomentar la eficiencia energética, creando una economía completamente sostenible en la que prime el bienestar de la sociedad y el medioambiente.



El Objetivo 8 pretende conseguir un crecimiento económico sostenible e inclusivo, que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique al medioambiente. Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica.



El Objetivo 9 pretende conseguir infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad para todos, impulsar una nueva industria bajo criterios de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, fomentar la tecnología, la innovación y la investigación y lograr el acceso igualitario a la información y al conocimiento, principalmente a través de internet.



El Objetivo 10 pretende reducir la desigualdad de ingresos y oportunidades entre países y dentro de ellos: reduciendo la pobreza en las zonas más desfavorecidas del planeta, promoviendo la inclusión social, económica y política de todas las personas, impulsando políticas a nivel internacional para mejorar la regulación y el control de los mercados e instituciones financieras y alentando la cooperación al desarrollo.



El Objetivo 11 pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, a través del acceso de toda la población a viviendas, servicios básicos y medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad, y fomentando en las ciudades la reducción del impacto medioambiental, potenciando las zonas verdes y los espacios públicos seguros e inclusivos, un urbanismo sostenible y una mejora de las condiciones en los barrios marginales.



El Objetivo 12 aspira a cambiar el modelo actual de producción y consumo para conseguir una gestión eficiente de los recursos naturales, poniendo en marcha procesos para evitar la pérdida de alimentos, un uso ecológico de los productos químicos y la disminución de la generación de desechos. Asimismo, pretende impulsar los estilos de vida sostenibles entre toda la población, conseguir que el sector privado actúe bajo criterios de sostenibilidad y favorecer el cambio de modelo a través de políticas públicas.



El Objetivo 13 pretende introducir el cambio climático como cuestión primordial en las políticas, estrategias y planes de países, empresas y sociedad civil, mejorando la respuesta a los problemas que genera, tales como los desastres naturales, e impulsando la educación y sensibilización de toda la población.



El Objetivo 17 pretende fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, movilizando e intercambiando conocimientos, capacidad técnica, tecnología y recursos financieros para alcanzar la agenda global en todos los países, en particular en los países en desarrollo y promoviendo alianzas en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, para contribuir conjuntamente al desarrollo sostenible.



# BUENAS PRÁCTICAS Y COMPROMISOS EN ODS DE LA ORGANIZACIÓN

## Salud y Bienestar

---

### Acción/Proyecto

#### Mejorar la salud y bienestar del trabajador

Proyecto que intenta aumentar el bienestar en el lugar de trabajo de la plantilla, entendiendo que la disminución del estrés, un entorno laboral agradable y pequeños cambios en los hábitos de alimentación, inciden en una mejora de la salud del empleado y por consiguiente en un beneficio para la empresa.

Dado el tamaño de nuestra empresa no hacemos grandes gestos sino que realizamos pequeñas acciones para que los trabajadores se sientan más cómodos. Por ejemplo

- para que se animen a cambiar a un tipo de alimentación más saludable, disponen de fruta fresca a su disposición.
- para que el entorno laboral sea relajante, utilizamos la cromoterapia: luces de distintos colores que influyen positivamente en el estado de cada uno de nosotros.
- la aromaterapia como alternativa, con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar general.
- práctica de ejercicios para reducir la rigidez y tensión muscular y evitar malestar y lesiones posturales.

## Igualdad de género

---

### Acción/Proyecto

#### Plan de igualdad

Elaboramos el Plan de Igualdad en el año 2010, renovándolo en 2013; actualmente estamos con la siguiente redacción de nuestro plan de igualdad, ya que pensamos que debe tratarse de un documento vivo, en el que no solo deben reflejarse las medidas y procedimientos establecidos, sino que debemos añadir nuevos retos y medidas, en un intento de contribuir a la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Una de las barreras más grandes en la igualdad laboral es la conciliación con la vida familiar, por lo que tenemos unas amplias medidas de conciliación para evitar que las obligaciones familiares impida el desarrollo de la carrera profesional de las trabajadoras.

Resultado de todo nuestro esfuerzo en la igualdad de género, es la obtención del Distintivo Igualdad en la empresa en 2013, que hemos revalidado en 2018.

## Industria, Innovación e infraestructura

---

### Acción/Proyecto

#### Uso nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación están presentes en todos los ámbitos de la vida cotidiana y su uso ha revolucionado la forma tradicional de acceso a la información y la forma de comunicarse y por otro

lado la Administración nos impone el uso de la comunicación telemática. Como consecuencia, en Ricardo Luz realizamos una importante inversión en las nuevas tecnologías con un doble propósito:

- facilitar el trabajo de la plantilla.
- agilizar la comunicación con los clientes y la administración.

Tenemos pantallas de ordenador de 28 pulgadas, para facilitar la contabilización disponemos de programas que escanean y contabilizan, teléfonos a la última, aplicaciones de gestión lo más completas posible, ....

y todo ello acompañado de la formación adecuada para el manejo de las Tic's.

## Acción por el clima

---

## Acción/Proyecto

### Emisiones Co2

Reducir las emisiones de Co2 es uno de los principales objetivos de todos los países, por lo que nosotros intentamos hacer una pequeña contribución. Al ser una pequeña empresa, dedicada a los servicios no a la producción, no es fácil encontrar un medio para contribuir como empresa.

Como empresa sostenible y respetuosa con el medio ambiente integramos el cálculo, la reducción y compensación de la huella Co2 de nuestra empresa con el ahorro y la eficiencia energética. Desde el año 2015 disponemos del Sello Co2zero, expedido por Asesoría Co2zero, como reflejo de nuestra preocupación con el medio ambiente y nuestra pequeña contribución.

Las acciones más destacadas para la reducción de la huella de carbono ha sido la reducción del consumo eléctrico, la modernización de los equipos y la inversión en un coche eléctrico.





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**





Red Española

# INFORME DE INTEGRIDAD CORPORATIVA 2019



# Tabla de Contenidos

01	Introducción
02	Compromiso
03	Diagnóstico
04	Políticas
05	Acciones
06	Seguimiento





# SISTEMA DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD CORPORATIVA

La implantación del Sistema de Gestión de Integridad Corporativa ha permitido a la empresa ser consciente y hacer tangibles los riesgos en corrupción a los que se enfrenta. A través del compromiso, el diagnóstico, de las políticas

relacionadas, de las acciones para controlar y minimizar estos riesgos y de los indicadores de seguimiento, la entidad lleva a cabo un control de los aspectos fundamentales de la lucha contra la corrupción.

Las seis fases que se han seguido para implantar el Sistema en la empresa son:

1. **Compromiso:** para implantar el Sistema de Gestión se ha requerido el compromiso de todas las personas que integran la empresa, desde la Alta Dirección hasta los puestos operativos.
2. **Diagnóstico:** la empresa ha realizado el diagnóstico para centrar los esfuerzos en aquellos aspectos de su modelo de negocio que mayor riesgo de corrupción implican.
3. **Políticas:** se han establecido documentos formales que expresan de forma sencilla y ordenada los objetivos de la empresa en esta materia.
4. **Acciones:** se han llevado a cabo para materializar las políticas formales y hacer cumplir el compromiso plasmado en las mismas.
5. **Seguimiento:** La empresa ha implementado medidas de seguimiento de resultados a fin de conocer el impacto real conseguido con el Sistema de Gestión.
6. **Comunicación:** con este informe la empresa comunica a sus grupos de interés sus avances en la materia.





# COMPROMISO

La implantación de este Sistema de Gestión ha requerido el compromiso de todas las personas que integran la empresa, desde la Alta Dirección hasta los puestos operativos. No se trata únicamente de un compromiso formal inicial, si no que deberá sostenerse en el tiempo y ser respaldado con políticas y acciones concretas en las que participe, de uno u otro modo, toda la plantilla. Esto asegurará que en la toma de decisiones estratégicas se tengan en cuenta estos criterios.

## **2.1. Compromiso de la Alta Dirección en materia de integridad**

---

La empresa se compromete con la lucha contra la corrupción y lo materializa, además de con la implementación del Sistema de Gestión de Integridad Corporativa, con la adhesión a la iniciativa Pacto Mundial de Naciones Unidas y su compromiso con los 10 Principios, en concreto con el Principio 10 “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

## **2.2. Nombramiento de un responsable del Sistema de Gestión**

---

La persona nombrada como responsable del Sistema se ha elegido por su independencia e imparcialidad. Su posición en la organización, estratégica y transversal, ha permitido garantizar que las actividades de los empleados en el ejercicio de sus funciones estén alineadas con la Política de Integridad de la empresa y otros protocolos internos establecidos por la Dirección.

Responsable del Sistema de Gestión:

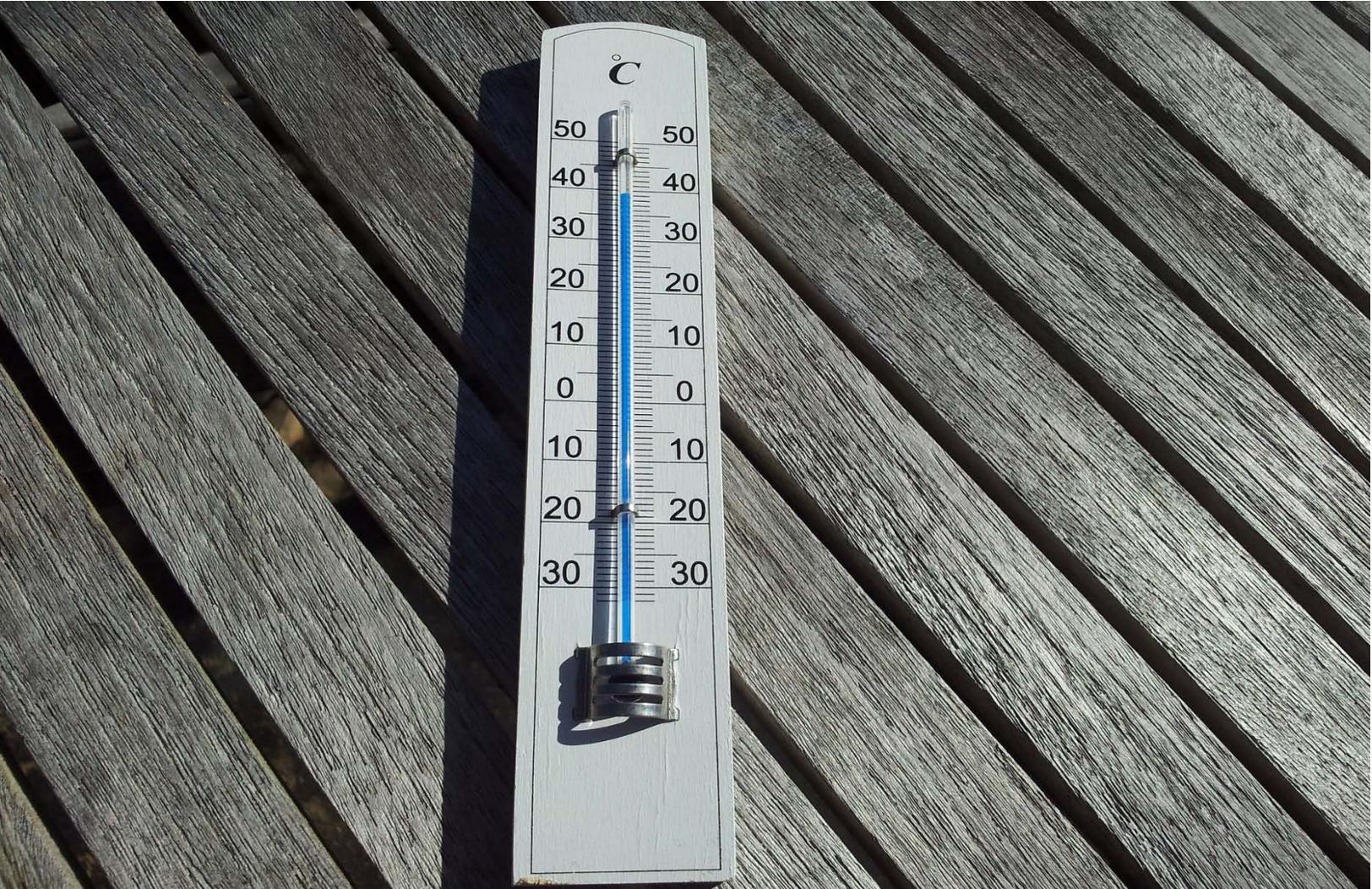
Ricardo Luz Aparicio

## **2.3 Compromiso de los empleados con la Política de Integridad**

---

La empresa ha implicado a la plantilla en las acciones de implantación del Sistema de Gestión asegurando que se cumplan las políticas formales y se sigan los protocolos de actuación en las tareas diarias de la empresa. Esta comunicación se ha realizado a través de la firma de un compromiso formal a todos los trabajadores.





# DIAGNÓSTICO

**La empresa ha realizado un diagnóstico inicial analizando sus peculiaridades para centrar sus esfuerzos en aquellos aspectos de su modelo de negocio que mayor riesgo de corrupción implican. El análisis se ha realizado partiendo de los riesgos asociados a sus grupos principales de interés y a través de un diagnóstico transversal de todas las áreas de la empresa.**

### 3.1 Recopilación de información sobre la empresa

---

Se ha realizado una recopilación exhaustiva de la información para elaborar el diagnóstico. La recopilación de información se ha realizado de forma transversal y se han analizado todos los departamentos de la empresa.

### 3.2 Riesgos de corrupción con mayor incidencia potencial en el sector privado

---

La empresa ha identificado los siguientes riesgos, en base al diagnóstico previo, como los que con mayor incidencia podrían afectar a su actividad empresarial.

#### Riesgos de corrupción con mayor incidencia en índole financiera que tiene la empresa

- Fraude Fiscal: delitos contra la Hacienda pública y la Seguridad Social: La conducta consiste en defraudar a la Hacienda Pública o a la Seguridad Social, no pagando los tributos o retenciones, disfrutar indebidamente de devoluciones o de beneficios fiscales, no satisfacer las cuotas de Seguridad Social u obtener indebidamente subvenciones, falseando las condiciones requeridas. También se sancionan las irregularidades en la contabilidad mercantil y en libros o registros fiscales.
- Manipulación financiera en un sentido amplio: Entendida como no adecuación de los registros contables o la información financiera que la sociedad transmite a los mercados con la realidad de la pyme.
- Falsificación de documentos o destrucción premeditada de documentación contable: Manipulación de las condiciones reales en que se ha llevado a cabo una operación o eliminación de los soportes que le sirven de apoyo (destrucción de pruebas).
- Insolvencias punibles (alzamiento de bienes, concursos punibles): Alzar los bienes en perjuicio de acreedores. Venta de los bienes con procedimiento judicial o extrajudicial iniciado o de previsible iniciación para evitar su embargo. Causación intencionada de un concurso.
- Ocultación de hechos o de información relevante: “Guardar en el cajón” información con impacto en los registros contables de la sociedad y, por tanto, en la información financiera.
- Blanqueo de capitales/lavado de dinero: Intento de transformar el dinero o bienes obtenidos ilegalmente a través la comisión de un delito, en dinero o bienes con apariencia de legalidad. Esta transformación se puede llevar a cabo ocultando el origen ilícito de los bienes o dinero o ayudando a la persona que ha participado en el acto delictivo a eludir las consecuencias penales. Disponible información sobre iniciativas internacionales de control de blanqueo de dinero en la Convención de Naciones Unidas contra el crimen organizado transnacional.

#### Riesgos de corrupción con mayor incidencia en RRHH que tiene la empresa

- Delitos contra la intimidad y allanamiento informático:: Descubrimiento y revelación de secretos. Acceder sin autorización a documentos, correo electrónico o sistema informático ajeno. Interceptar telecomunicaciones. Apoderarse en perjuicio de tercero de datos de carácter personal.
- Conflictos de interés: Situaciones en las que resulta imposible (o muy difícil) hacer compatible la actuación

más conveniente para la empresa con la más conveniente a nivel personal, ya que ambas son o conducen a resultados contrarios

### Otros riesgos de corrupción con mayor incidencia que tiene la empresa

- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial: Infracción de los derechos de propiedad intelectual. Reproducción y distribución no autorizada de programas de ordenador. Tenencia, fabricación, puesta en circulación de herramientas de desprotección (cracks). Infracción de derechos de propiedad industrial (patentes, modelos de utilidad, marcas).

## 3.3 Identificación de los puestos de trabajo de riesgo alto

---

En base a la descripción de puestos de trabajo y otra información analizada se ha determinado que los siguientes puestos tienen un riesgo alto en corrupción dentro del organigrama de la empresa.

- Personas que toman decisiones estratégicas para el negocio: financieras, de personal, firma de contratos, búsqueda de aliados, etc.
- Personas que disponen de poderes en la administración de la empresa
- Personas con acceso a cuentas bancarias de la empresa: tarjetas de crédito, banca online o talonario de cheques
- Personas con acceso a datos de contabilidad: facturas, recibos, auditorías, ...
- Personas que manejan información confidencial: contratos de empleados, clientes, etc.
- Personas con trato directo al cliente, tanto privado como administración pública
- Personas con vinculo familiar o personal con la Dirección de la empresa
- Personas que participan en procesos de selección de personal
- Personas que realizan desplazamientos fuera de la oficina, puntuales o por periodos, con gastos asociados
- Personas con relación directa con proveedores de servicios y productos de la empresa

## 3.4 Clasificación de proveedores

---

Se ha realizado una clasificación de proveedores teniendo en cuenta el peso específico que cada uno de ellos implica en la actividad de negocio de la empresa, con esta clasificación se han identificado los posibles riesgos vinculados a ellos.

### **3.5 Clasificación de clientes**

---

Se ha realizado un análisis de la base de datos de clientes y se ha identificado cuáles de ellos implican mayor riesgo para la empresa.





# POLÍTICAS

La empresa ha redactado documentos formales que expresan de forma sencilla y ordenada los objetivos de la empresa en esta materia y definen un marco de actuación para empleados y otros grupos de interés.

## 4.1 Política de Integridad

---

En la política de Integridad se ha plasmado la filosofía y los valores de la empresa y se ha materializado el firme compromiso de la empresa con la integridad y la transparencia en su actividad de negocio. Todas las personas que la componen y especialmente la Dirección, se comprometen a cumplirla y darla a conocer entre sus grupos de interés.

[Descarga la Política de Integridad](#)

## 4.2 Protocolo Interno de Integridad

---

Se ha creado un documento práctico que sirve de guía a los empleados para cumplir con su responsabilidad e integridad al mismo tiempo que realizan sus funciones cotidianas de un modo eficaz.

El protocolo ayuda a todos los empleados en la prevención, detección y denuncia de posibles situaciones irregulares que incluyan regalos, invitaciones o beneficios de otro tipo en las que interactúen con terceros.

[Descargar el Protocolo Interno de Integridad](#)

## 4.3 Plan Interno de Formación

---

Se ha diseñado un Plan de Formación para que los empleados conozcan las fases y objetivos en detalle del Sistema de gestión. El objetivo alcanzado ha sido el compromiso de la plantilla con la integridad, haciendo que se familiaricen con las políticas formales establecidas por la Dirección de la empresa.

[Descargar el Plan Interno de Formación](#)

En estos momentos ya han sido formados el 100 % de los trabajadores.





# ACCIONES

La empresa ha puesto en marcha acciones concretas con el fin de materializar las políticas formales y hacer cumplir el compromiso plasmado en las mismas. Se ha tenido en cuenta las expectativas de los grupos de interés y se ha involucrado a todos los integrantes de la plantilla, a través del impulso de la Alta Dirección y otros puestos intermedios.

## **5.1 Formación a los empleados con riesgo alto**

---

Se han realizado acciones de formación para explicar a los empleados cuáles son los riesgos asociados a su puesto, qué políticas formales han de cumplir y cuáles son los objetivos de la empresa a estos efectos.

Las acciones de formación que se han realizado han sido las siguientes:

Durante 2018 se ha debatido el Código de buenas prácticas tributarias, tratando en profundidad las situaciones de riesgo y la manera de reaccionar.

## **5.2 Sesiones de sensibilización interna**

---

La empresa ha puesto en marcha una serie de acciones de sensibilización centradas en empleados con riesgo bajo, proveedores y clientes, para dar a conocer la Política de Integridad y el resto de documentos formales de la empresa.

Las acciones de sensibilización que se han realizado han sido las siguientes:

Se ha trasladado a toda la plantilla la información y documentación relacionada con la gestión de la integridad , además de haberla entregado en los talleres prácticos realizados.

## **5.3 Mecanismo interno de comunicación confidencial**

---

Se ha establecido un mecanismo confidencial para la presentación de sugerencias, quejas o denuncias referidas a temas de corrupción.

Descripción del mecanismo interno de comunicación confidencial:

La totalidad de la plantilla conoce el canal confidencial, puesto a su disposición para la presentación de quejas y sugerencias relacionadas no solo con la política de integridad sino con la política de acoso, ya que tenemos la figura de un Comité de Ética e Igualdad, creado en 2011.

## **5.4 Difusión de la Política de Integridad a los grupos de interés externos**

---

La Política de Integridad se ha difundido a los grupos de interés externos a través de:

- Intranet- Web

## **5.5 Medidas de Control Interno**

---

La empresa lleva un control interno que proporciona seguridad razonable sobre la corrección de la información financiera que se prepara y emite, la eficacia y la eficiencia de las operaciones llevadas a cabo y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que afectan a la sociedad.

Se han llevado a cabo las siguientes medidas de control interno:

Trimestralmente se comprueba la información tratada en la empresa, para comprobar el cumplimiento de la normativa.





# SEGUIMIENTO

**La empresa ha implementado medidas de seguimiento de resultados a fin de conocer el impacto real conseguido con el Sistema de Gestión.**

## 6.1 Encuesta interna a los empleados que hayan recibido formación

---

Se ha realizado una encuesta a los empleados sobre la idoneidad del Sistema de Gestión y sobre su grado de consecución de objetivos.

¿Cuántos trabajadores han sido encuestados?

100 (%)

Analizada la encuesta a empleados, los resultados son:

Resultados medianamente satisfactorios, al considerar que no se ha contado con suficiente material de apoyo. A mejorar.

## 6.2 Análisis de las denuncias recibidas

---

Análisis de las denuncias recibidas a través del canal confidencial o de cualquier otra vía.

Número de denuncias recibidas. 0

Número de denuncias gestionadas 0

## 6.3 Revisión y actualización de las Políticas

---

Se ha hecho una revisión de las políticas formales y se han determinado los siguientes indicadores:

Cuantitativos:

Número de propuestas de mejora incluidas en el Plan Interno de Formación 1

Número de denuncias o irregularidades detectadas en los procesos de selección llevados a cabo según el Protocolo Interno de Integridad del total de los realizados en el año 0

Número de propuestas de mejora incluidas en el Protocolo Interno de Integridad 1

Porcentaje de proveedores que han firmado la Política de Integridad sobre el total de proveedores de la empresa 0

Número de propuestas de mejora incluidas en la Política de Integridad 0

Cualitativos: (en una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor y 5 es el mayor grado)

Grado de satisfacción con los contenidos del Plan Interno de Formación

3

Grado de conocimiento de la plantilla sobre el Sistema de Gestión de Integridad Corporativa

5

Grado de conocimientos adquiridos con el Plan Interno de Formación en base a la evaluación realizada (continua o examen)

5

Grado de identificación del empleado con los valores de la Política de Integridad de la empresa

5

Grado de cumplimiento de los límites de gastos de representación establecidos en el Protocolo Interno de Integridad

4

Grado de cumplimiento de los criterios del Protocolo Interno de Integridad para la aceptación y entrega de regalos de empresa

5

## 6.4 Seguimiento del grado de implantación de las acciones

---

Se ha hecho una revisión de los objetivos

establecidos para cada una de las acciones y se han determinado los siguientes indicadores:

% de proveedores contratados siguiendo los criterios que establece el Protocolo Interno de Integridad del total de proveedores contratados en un año

50

Número de operaciones de compra registradas en un año

17

Número de comunicaciones enviadas a clientes, proveedores y otros en un año

12

Porcentaje de proveedores que facilitan información sobre RSE, transparencia y buen gobierno sobre el total de proveedores

## 6.5 Indicadores de seguimiento de las acciones

Porcentaje de empleados encuestados anualmente del total de la plantilla

100

Porcentaje de empleados con riesgo alto formados al año sobre el total de empleados diagnosticados como de riesgo alto

100

Número de horas de formación en Integridad y Transparencia por empleado y año

20

% de empleados satisfecho con las sesiones de sensibilización respecto al total de la plantilla

70

No de acciones directas de la Dirección con los empleados para transmitir el compromiso de la empresa con la integridad y la transparencia

4

Número de acciones directas de la Dirección con grupos de interés externos para transmitir el compromiso de la empresa con la integridad y la transparencia

1

Número de denuncias recibidas en el año por el responsable del Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia (u otro canal de denuncias)

0

Porcentaje de casos de denuncia resueltos con éxito del total de los recibidos en el año

0

Número de irregularidades detectadas en el análisis de las cuentas financieras de la empresa (anual/semestral/trimestral)

0

% de proveedores contratados siguiendo los criterios que establece el Protocolo Interno de Integridad del total de proveedores contratados en un año

50

Número de operaciones de compra registradas en un año

17

Número de comunicaciones enviadas a clientes, proveedores y otros en un año

6

No de visitas recibidas en la web de la empresa en el apartado dedicado a RSE (descargas realizadas de la Política de Integridad, por ejemplo)

0

Número de reclamaciones/sugerencias recibidas por parte de cliente en referencia a transparencia y cumplimiento

0





Red Española

