Labor10
ASESORES

INFORME DE PROGRESO 2018

© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

“Siempre es el momento correcto para hacer lo correcto”

M. Luther King

DECLARACION COMPROMISO

Estimado **Sr. Secretario General**,

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

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

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

INDICE

Carta de Renovación del Compromiso

Perfil de la Entidad

Metodología

Análisis
- Clientes
- Empleados
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Asesores Labor10
C/ Serrano Anguita, 8
28004 Madrid – España
91-351.84.48

Madrid, 01 de enero de 2018

Muy señores nuestros,

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

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

Un cordial saludo,

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

David Aceves
Socio director

Labor10 ASESORES

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 1

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

Principio 2

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

Labor10 ASESORES

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 3

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

Principio 4

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

Labor10 ASESORES

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 5

«Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil»

Principio 6

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

Labor10 ASESORES

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 7

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

Principio 8

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

Labor10 ASESORES

LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 9

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

Principio 10

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

PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Asesores Labor10, S.L.

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

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

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

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

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

PERFIL DE LA ENTIDAD

Diálogo con los Grupos de Interés

Labor10 define a sus grupos de interés como aquellos que influyen, afectan, contribuyen a su actividad y a sus decisiones, siempre atendiendo a nuestro perfil de trabajo donde la aportación de valor añadido es muy alta.
Los grupos de interés han sido identificados con carácter general en Labor10, que realiza un especial esfuerzo en propiciar y asegurar la constante comunicación con ellos y la identificación permanente de nuevos canales de comunicación.

Nuestros Grupos de Interés son los siguientes:

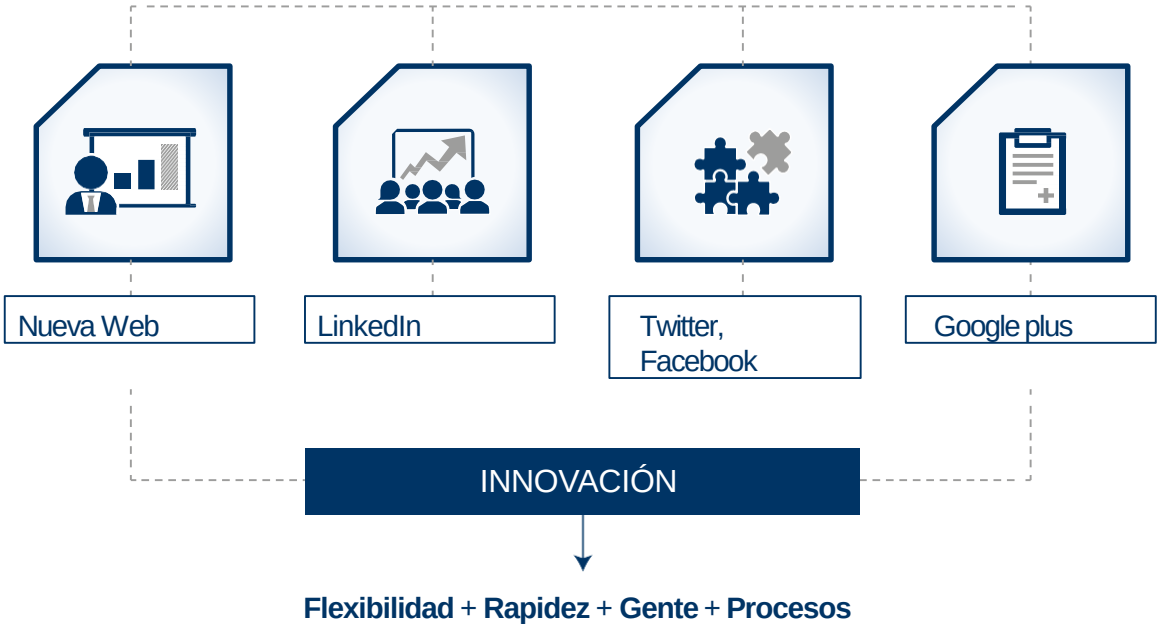
- Clientes
- Empleados
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil

© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

Labor10 ASESORES

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

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



ESTRATEGIA Y GOBIERNO

En **Asesores Labor10** nos dedicamos exclusivamente a la excelencia en el servicio al cliente y el compromiso con las personas. Nuestras señas de identidad están sólidamente establecidas.

En nuestra firma se realiza una profunda revisión de todo el **Sistema Normativo Interno** con el fin de impulsando el compromiso y el comportamiento responsable de todos los integrantes del despacho.

Se analiza al detalle todas las acciones que se realizan con el fin de detectar fortalezas y posibles áreas de mejora con los distintos grupos de interés para **garantizar la excelencia** en relación con Clientes, Empleados, Administración y Sociedad.

© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

Labor10 ASESORES

En su compromiso con la Calidad, **Labor10** posee:

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

Certificado de la Norma ISO 9001:2015 que determina y garantiza que la organización cumple con los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad (SGS)

Madrid EXCELENTE

También posee la marca de calidad que reconoce el compromiso con la Excelencia de las mejores empresas madrileñas (Madrid Excelente)

En cuanto a su relación con el cliente, a lo largo del año se realizan de 2 de encuentas

- ✓ Cada trimestre enviaremos una encuesta de satisfacción.

Si la valoración global es inferior a 7 sobre 10, realizaremos un descuento del 10% en las siguientes tres facturas

- ✓ Y una encuesta anual a nivel global respecto de la organización, servicios, conocimientos y atención de los integrantes de la organización

Criterio	Nota (sobre 10)
El servicio de Labor10 cumple con mis requerimientos en administración de personal	
Recibo la información y documentación en los plazos establecidos	
Cuando quiero comunicarme con Labor10 puedo hacerlo sin dificultad	
Las personasde L10 asignadas a mi empresa están comprometidas y tratan de buscar la mejor solución	
El personal de Labor10 me presta una atención personalizada y de calidad	
Cuando planteo una cuestión, la respuesta que recibo está fundamentada y denota conocimiento en la materia	
Cuando he acordado realizar alguna tarea no tengo que reclamarla	
Recomendaría este servicio a otras personas si me lo preguntasen	
Calificación Global	

En su compromiso Social, **Labor10, d**esde sus comienzos ha emprendido una política social en la que colabora activamente con organizaciones sin ánimo de lucro como la **Fundación Vicente Ferrer, Ayuda en Acción, Aldeas Infantiles, AECC, Educo** en apoyo a las comunidades y colectivos más desfavorecidos

En cuanto a los propios empleados, desde el departamento de Calidad, se comenzaron a realizar unas encuestas de satisfacción anual que nos permiten realizar un estudio exacto del clima laboral, conociendo la percepción general y dando un espacio a los empleados para opinar y sugerir a la Dirección.
Con esto **Labor10** es más **innovadora** y más **creativa.**

La forma jurídica de Asesores Labor10 es la de sociedad limitada, cuya propiedad pertenece a los socios, los cuales tienen la Dirección y Administración.

Organigrama

METODOLOGÍA

Labor10 ha basado el Informe de Progreso en valores y principios vinculados entre sí de manera inseparable. **Todos** los miembros del Despacho tienen el deber de cumplirlos, preservarlos y la responsabilidad de transmitirlos en su actividad diaria.

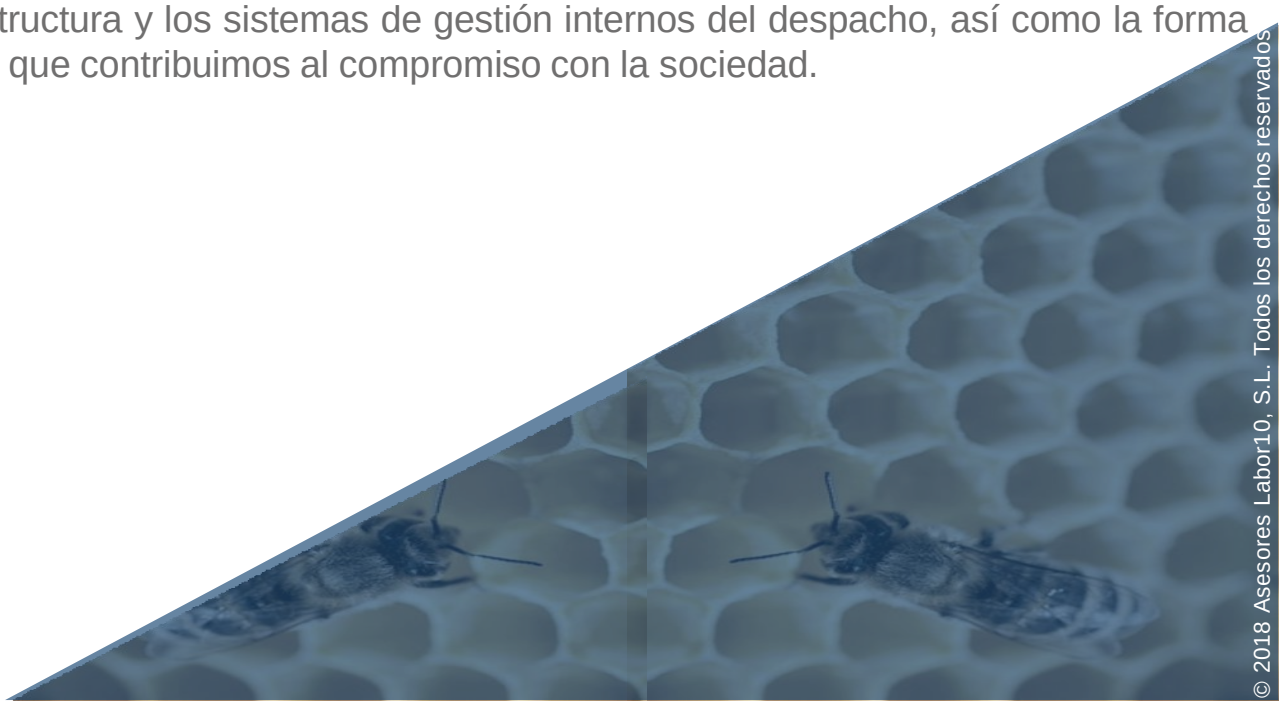
Entendemos la responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE) como un modelo de gestión que analiza tanto los efectos económicos, sociales y ambientales que nuestra actividad genera sobre nuestros grupos de interés, como las expectativas que estos tienen depositadas en nuestra práctica profesional.

Al comprometernos a cumplir los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Esta adhesión se enmarca en nuestra estrategia de RSE y es un resultado directo del compromiso con la sociedad y con el entorno.

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

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

El objetivo es dar a conocer una imagen fiel del desempeño de la firma en relación con los compromisos contraídos con los diferentes grupos de interés. En ella realizamos un esfuerzo de transparencia, describiendo detalladamente, la estructura y los sistemas de gestión internos del despacho, así como la forma en la que contribuimos al compromiso con la sociedad.



© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

Labor10 ASESORES

ANÁLISIS

Grupo de Interés: CLIENTES

Política de Calidad.

La actividad del Despacho está orientada a la satisfacción de los legítimos intereses y necesidades de los clientes, lo que implica no sólo una exigencia de rigor técnico en la actuación, sino, también una dedicación constante al cliente; conocer y entender, de la forma más completa y plena los objetivos y necesidades del cliente, facilitándole, en cada momento, las soluciones más adecuadas; y un compromiso con los intereses del cliente.

Labor10 creó 2 tipos de encuesta. Una de ellas es de satisfacción con carácter general y una segunda de calidad específica sobre el Servicio de Administración de Personal.

Estas encuestas son un compromiso que se adquiere con todos los clientes.

Los objetivos que se espera alcanzar son:

- Nivel de satisfacción.
- Necesidades de los clientes.
- Obtener información necesaria para mantener su satisfacción.
- Detectar áreas de mejora concretas.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los clientes.
- Otros objetivos más específicos

Las encuestas nos permiten conocer a nuestros clientes a fondo y saber de sus inquietudes. Nos ayuda a la retención de los mismos y a ayudar a establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos esté enfocado en satisfacer a los clientes.

Durante el último año nuestros clientes nos han valorado del 1 al 10, en un 9 en la encuesta trimestral y en un 9,6 en la anual demostrando que el nivel de calidad es muy alto y superior al de años anteriores.

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

Los clientes de **Labor10** son de una gran diversidad sectorial, resultando de especial trascendencia la adecuada prevención, identificación, gestión y resolución de las situaciones de conflicto de intereses que pueden suscitarse.

La propia actividad del despacho y el ejercicio de la abogacía ya implica el respeto y escrupuloso cumplimiento de los Derechos Humanos, los Derechos Fundamentales y cualquier código legal o jurídico.

© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

ANÁLISIS

Grupo de Interés: EMPLEADOS

Equipo Humano

El desarrollo y futuro de **Labor10** pasa por reconocer, atraer y retener el talento. Pensamos que el capital humano es un elemento clave en toda organización empresarial y el talento una de las principales herramientas para competir con eficacia y crecer.

Labor10 apoya, respeta y contribuye a la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, con el objetivo de no ser cómplice de ninguna forma de abuso o vulneración de los mismos, entre los empleados, proveedores, contratistas, colaboradores, socios, competidores, clientes, comunidades locales y la sociedad en general.

La compañía creo una en encuesta de satisfacción con carácter general para los empleados ya que considera que la satisfacción de sus empleados es uno de los factores claves para alcanzar el éxito. Dicha encuesta es anual y anónima.

En Labor10 hay plena igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, se favorece la conciliación con la jornada intensiva los viernes y el período estival. Se ha creado un día para cada empleado de teletrabajo

A pesar de haber rotaciones la plantilla permanece estable habiendo aumentado en número de mujeres al de hombres respecto a años anteriores. Por ser una plantilla muy joven no se ha utilizado permisos de paternidad ni maternidad pero están recogidos para cuando se necesite esta circunstancia.
Dentro de la política de contratación, el personal esta suscrito mediante contrato indefinido con un sistema e compensación vinculado al desempeño.
No ha habido casos de vulneración de Derechos Humanos

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

Ambiente Laboral

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

Labor10 organiza todos los años un día de convivencia al año para el disfrute de todos los que integran el despacho.

Por parte de la Dirección se realiza un esfuerzo en el objetivo que se ha marcado como objetivo “la felicidad de sus empleados”

© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

Seguridad en el Trabajo

Para lograr el mayor nivel posible de bienestar de los empleados, **Labor10** cumple con la normativa relativa a la Prevención de Riesgos Laborales.

Anualmente la plantilla realiza cursos específicos sobre extinción de incendios y primeros auxilios entre otros.

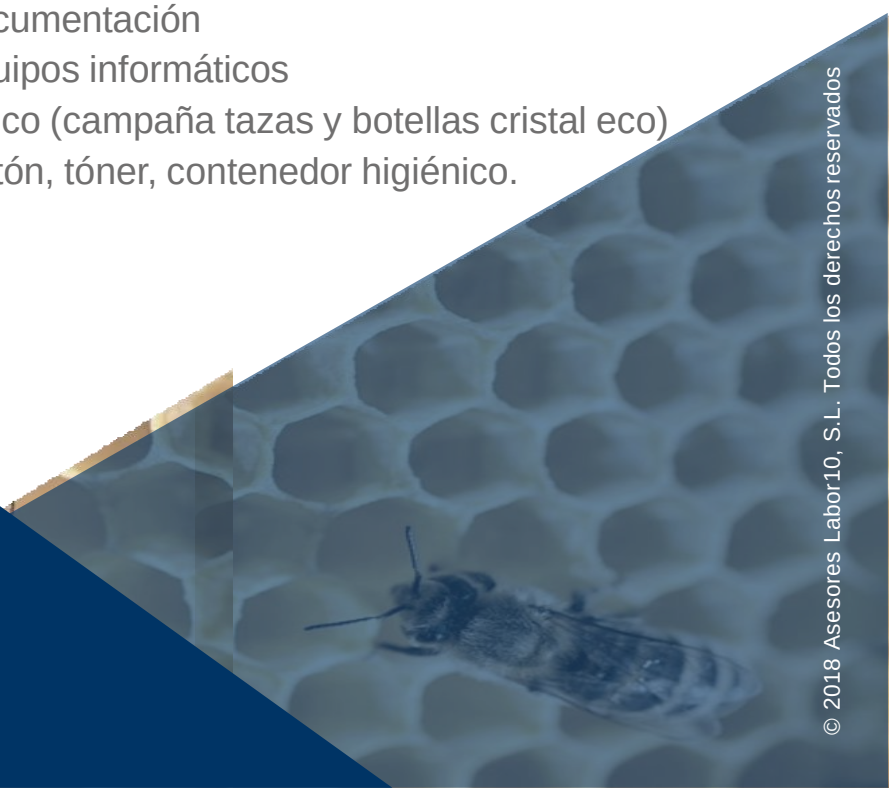
Todo el sistema de PRL se revisa de forma periódica garantizando las mejores condiciones de seguridad y salud.

Sensibilización Medioambiental

En **Labor10** se ha incluido dentro de su Política de Calidad varios aspectos con los que se compromete con la sensibilización medioambiental

Uso sostenible de los residuos:

- ✓ Encendido y apagado de aires acondicionados, dispositivos y luces
- ✓ Uso de papel sostenible
- ✓ Reducción del papel
- ✓ Digitalización de documentación
- ✓ Actualización de equipos informáticos
- ✓ Reducción del plástico (campaña tazas y botellas cristal eco)
- ✓ Reciclaje papel, cartón, tóner, contenedor higiénico.



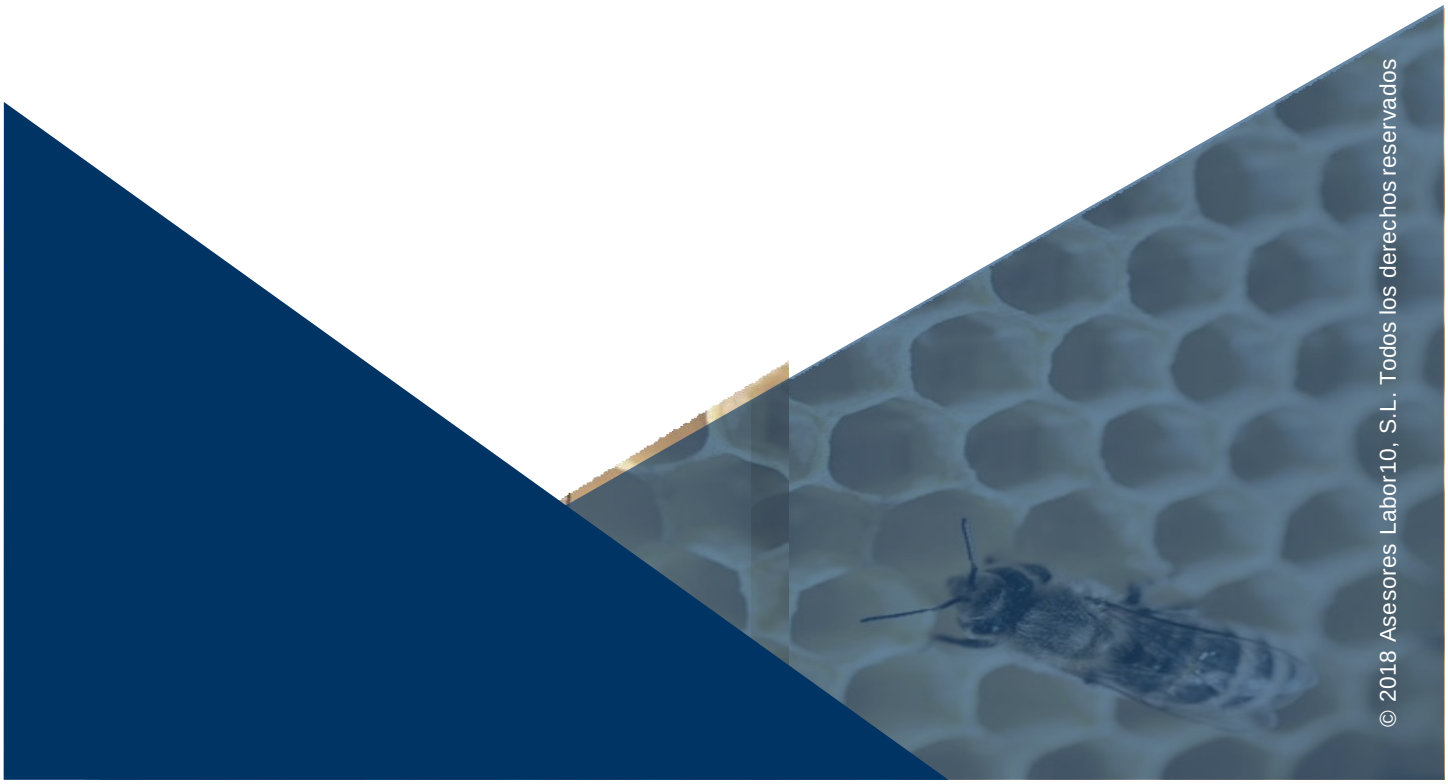
© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

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

Se creó hace ya algunos años el llamado "Reciclaitor" el cual esta integrado en la cotidianeidad de la plantilla para reciclar el papel y vemos como año tras año es cada vez menor su utilización ya que cada vez el uso del papel es menor.

La firma dispone de un Plan de Medio Ambiente con medidas para reducir el impacto medioambiental.

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



© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

ANÁLISIS

Grupo de Interés: ADMINISTRACIÓN

Transparencia

Dada la actividad de nuestro negocio, **Labor10 es** muy consciente de la importancia y a la vez de la responsabilidad en materia de transparencia con la Administración y por ello está implícita en la Política de la Compañía con un Código Ético que garantiza la colaboración, cordialidad y fluidez sin distinciones. Se encuentra publicado en nuestra web.

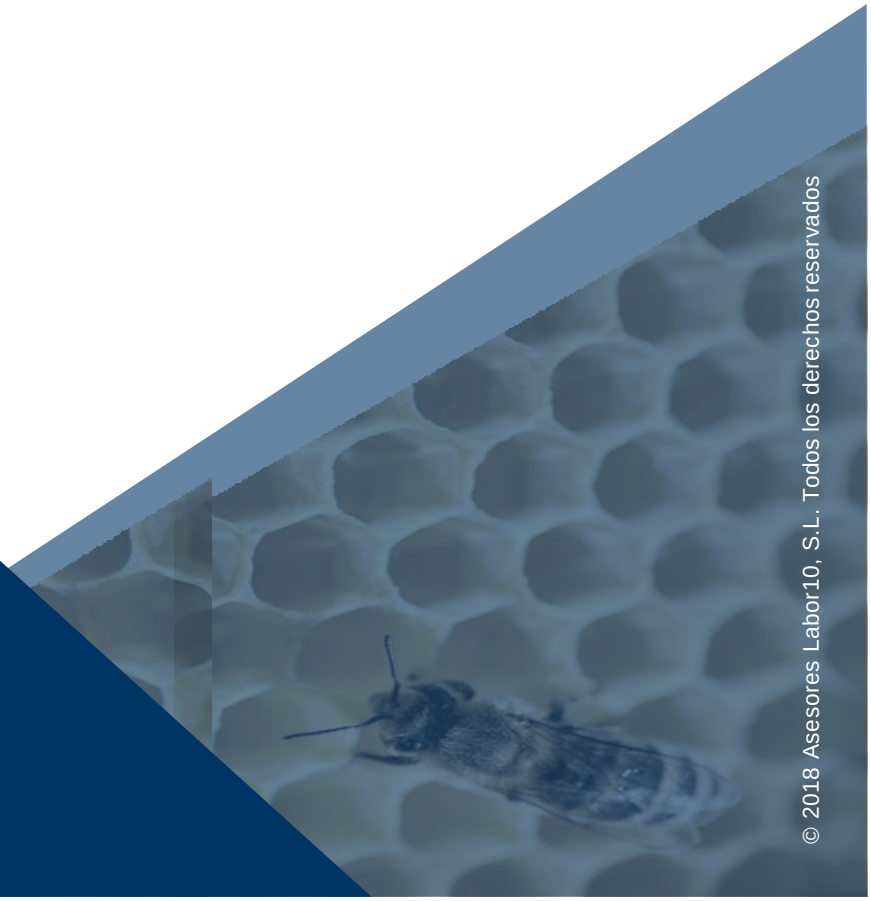
Todo **Labor10** están sujetos a las normas deontológicas que rigen la profesión y a los canales de denuncia y queja del Colegios de Abogados. Con nuestros clientes, en los contratos de prestación de servicio se especifica cual es la persona para realizar quejas, formalizar preguntas…..

Para **Labor10** es un "eje fundamental y de competitividad" tener a la transparencia como un principio activo de la Compañía.

Colaboración

Se fomenta la relación multicanal optimizando las oportunidades tecnológicas desarrollando las medidas oportunas para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos

Todo el personal de **Labor10**, incluido los Socios, firman un anexo, Código de Ética y de prevención del Blanqueo de Capitales que confirman que conocen las políticas y conductas ahí expresados.



© 2018 Asesores Labor10, S.L. Todos los derechos reservados

ANÁLISIS

Grupo de Interés: COMUNIDAD/SOCIEDAD CIVIL

Compromiso

Labor10 en materia de RSE cuenta con la participación y el compromiso de toda la plantilla.

Nos comprometimos a cumplir con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Seguimos apoyando a la Fundación Vicente Ferrer en una viviendas que realizamos años atrás con el seguimiento de las mismas destinadas a comunidades que por sus escasos recursos económicos y por su situación marginal social, se ven obligadas a vivir en viviendas precarias.

Colaboramos con Ayuda en Acción para felicitar las Navidades a nuestros Clientes.

En el año 2020, **Labor10** cumple 10 años y ya estamos elaborando distintas acciones en las que tener un compromiso más activo con unos proyectos que sigan mostrando la naturaleza de nuestra Compañía en un área que nos identifica y nos hace especial ilusión

Colaboradores de Pacto Mundial a ser “arquitectos” para un Mundo mejor

Labor10 ASESORES

Ana Romero
Tel. 913 518 448
620 83 82 20
Ana.romero@labor10.com

C/ Serrano Anguita, nº8-2
28004 - Madrid
www.labor10.com