

2019

INFORME DE PROGRESO



GESTORES ADMINISTRATIVOS
REUNIDOS S.A



CARTA DE COMPROMISO

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

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

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

Reciban nuestro más cordial saludo

Eloy Porres

Presidente de Gestores Administrativos Reunidos S.A.



ANALISIS

1. EMPRESA
2. COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO
3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES
4. GESTIÓN ÉTICA
5. COMPROMISO CON PROVEEDORES Y COLABORADORES
6. INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA
7. CUIDADO MEDIOAMBIENTAL Y COMPROMISO SOCIAL



EMPRESA



Gestores Administrativos Reunidos S.A (GARSA) constituida como **sociedad mercantil**, en el año **1991**, es una Sociedad formada por varios **Gestores Administrativos colegiados**, tal y como prevé el **Estatuto de Colegio de Gestores Administrativos**, los cuales vienen desarrollando su **actividad profesional** desde el año **1962**.

La compañía ofrece **servicios y procesos de externalización** relacionados con la **formalización y gestión de operaciones bancarias e inmobiliarias**. Concretamente, la actividad de GARSA se divide en cuatro líneas de negocio:



Para ello, cuenta con un **grupo de profesionales altamente cualificados y especializados** en el tratamiento de tales gestiones.

La empresa posee la **Certificación de Calidad de AENOR** en la Tramitación de Expedientes de Préstamos Hipotecarios, norma **UNE-EN ISO 9001:1994** desde el 23 de julio de 1999, siendo la primera gestoría en contar con este certificado. Actualmente está certificada en la nueva norma de Calidad, UNE en **ISO 9001:2015**, incorporando la tramitación de los activos inmobiliarios.

MISIÓN

Prestar un servicio de calidad a todos nuestros clientes implementando soluciones a todas las circunstancias que se nos presenten.

VISIÓN

Ser una empresa líder en nuestro sector nacional, altamente reconocida por su nivel de calidad y excelencia.

Más de 850 personas conforman el Equipo Humano de GARSA



26 Centros en España

CULTURA EMPRESARIAL:

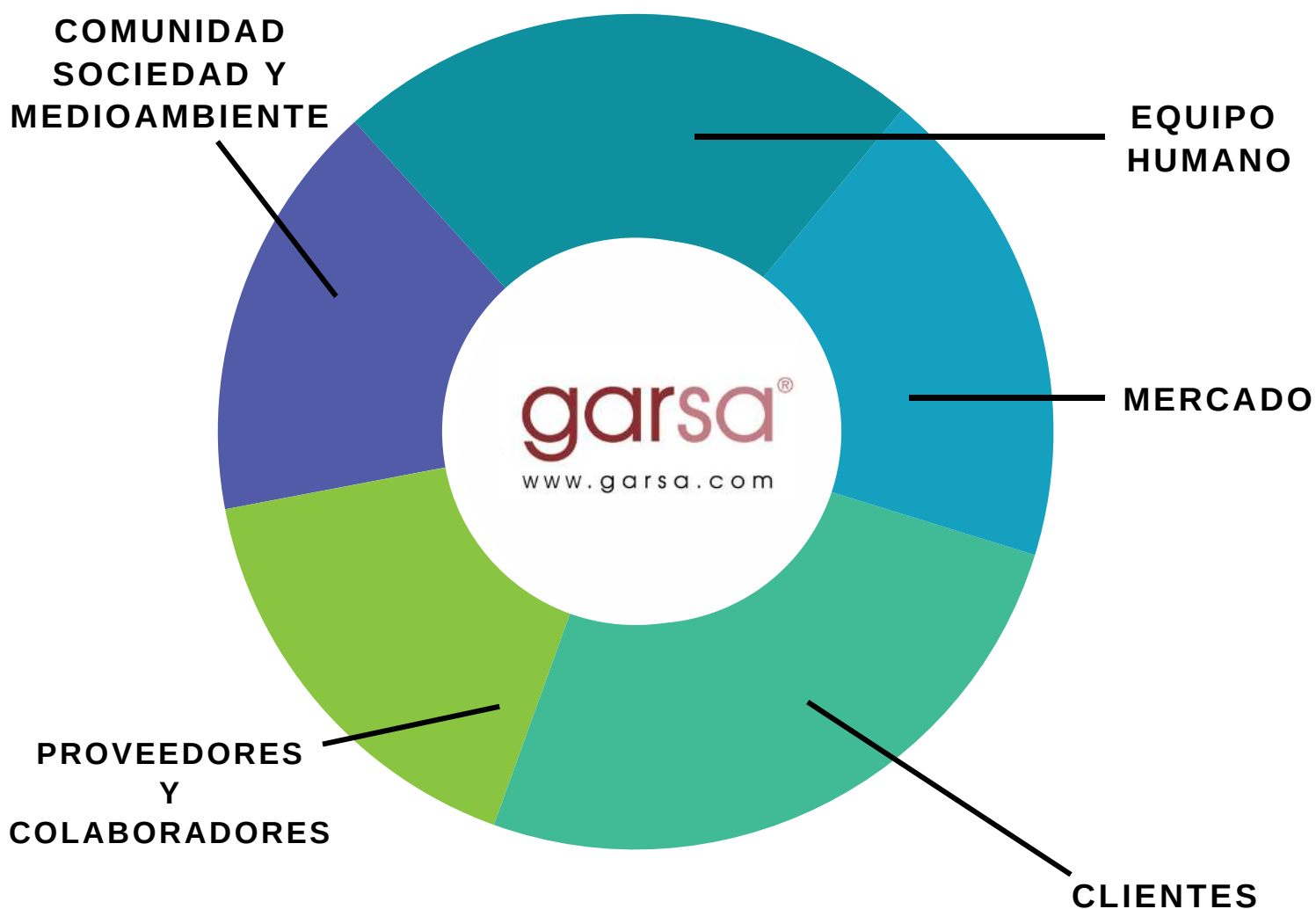
En GARSA nos empeñamos en hacerlo bien y ser líderes en nuestro sector:

- ✓ Prestar el mejor servicio.
- ✓ Máxima capacidad de adaptación.
- ✓ Soluciones efectivas con personal altamente cualificado.
- ✓ Crear valor añadido en nuestros clientes.
- ✓ Garantizando el éxito y calidad del proyecto.
- ✓ Extensa red de oficinas en constante innovación tecnológica.

Las **oficinas centrales** de la compañía se encuentran en la ciudad de **Madrid**, si bien cuenta con una **amplia red de oficinas**, compuesta por **26 centros propios y 34 oficinas colaboradoras**, todas ellas ubicadas en España



GRUPOS DE INTERÉS DE GARSA



COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO



COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO



OBJETIVO 1: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Aplicación de una política de contratación, selección y promoción basada en la igualdad de oportunidades.

OBJETIVO 2: CULTURA ORGANIZACIONAL

Promover la participación del personal en encuestas de opinión, clima, buzones de sugerencias u otras acciones que permitan conocer sus necesidades y expectativas.



OBJETIVO 3: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Elaboración y seguimiento del nuevo Plan de igualdad y sensibilizar a la plantilla en materia de igualdad y diversidad. Así como la aplicación de medidas para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

OBJETIVO 4: DESARROLLO PROFESIONAL

Procurar el desarrollo profesional a través de la formación continua y la gestión del conocimiento..



OBJETIVO 5: TRABAJO SALUDABLE

Avanzar en el plan de salud y promover un ambiente de trabajo saludable y un buen clima laboral.

1.1 SELECCIÓN

GARSA aplica una **política de contratación, selección y promoción basada en la igualdad de oportunidades**, así como, en la **equidad** de condiciones laborales.

En 2019, el área de RRHH ha seguido con la política de selección que viene desarrollando desde hace años, basada exclusivamente en la contratación de **perfiles competenciales** que **se ajustan** tanto a los puestos **vacantes** como a la **política y valores** de la empresa. Teniendo en cuenta eso, la **calificación**, las **competencias (humanas y técnicas)** y la **experiencia profesional** son los únicos factores que se han tenido en cuenta a la hora de seleccionar el personal.

El compromiso de GARSA con la sociedad se refleja en una **política de no discriminación**, ni por razón de **raza, discapacidad física, enfermedad, religión, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad**.

La empresa está comprometida con la **diversidad**, la **inclusión** y la **igualdad de oportunidades**.

Observamos indicadores referentes a ello:

- Las mujeres suponen el **73%** de la plantilla, frente a un **27%** de hombres, en 2019.
- **Colaboración con Centros Especiales de Empleo (CEE)** para la **inclusión de personas con discapacidad dentro de la empresa**
- Siguiendo la tendencia de años anteriores, durante 2019, se ha **incrementado un 4%** la **incorporación de mayores de 45 años**, apostando por la experiencia que aporta este colectivo y no discriminando por edad.



1.2.- FORMACIÓN

La formación es una **herramienta esencial** para mejorar la **calidad y la profesionalidad** de los empleados. Por ello se apuesta por una **formación continua** desde el momento inicial:

- Formación de acogida para los nuevos empleados: En este sentido, en 2019, la empresa ha invertido en seguir desarrollando la **plataforma online, CAMPUS GARSA**, a la que tienen acceso los nuevos integrantes de la plantilla. CAMPUS GARSA permite acceder de una manera **interactiva** (a través de videos, presentaciones, juegos de trivial...) a información de la empresa y a los servicios que presta. La plataforma contiene el **“Manual de Bienvenida”** (centros de trabajos, organigrama, visión, misión, valores, política de calidad, normas de conducta, funciones de los departamentos etc) **y píldoras formativas** sobre la utilización de la Intranet de GARSA. Con ello, se le da la bienvenida al nuevo compañero y se fomenta el **conocimiento de la compañía y la identificación de los nuevos integrantes con la misma**. Se busca, de esta forma, una **implicación directa** del nuevo miembro.

En el puesto de trabajo reciben **formación específica del puesto** que van a desempeñar, teniendo asignado un tutor quien se encarga de guiarles durante sus primeras semanas y realizar un seguimiento de su desempeño.

- Formación continua anual a empleados: La política de gestión de capital humano en GARSA apuesta por una formación continua, intentando asegurar de esta manera la **calificación**, el **crecimiento intelectual**, el **desarrollo profesional** en la empresa y con ello facilitar y **promover el conocimiento**, la promoción y desarrollo de talento de los empleados. Cada año se publica el Plan Anual de Formación tras la recogida de la información relativa a las necesidades formativas existentes en cada oficina y se desarrolla un informe de seguimiento del Plan Anual de Formación del año anterior.

Del informe de 2019 sobre la formación impartida se pueden extraer algunos datos de relevancia como son:

- Se han realizado y/o gestionado un **47,68%** de las acciones aprobadas.
- **Formación de alrededor de 350 trabajadores.**

Los cursos impartidos están relacionados con **negocio** (ej. Tributación, Viviendas de protección oficial) y con **conocimientos generales** (ej. Inglés, ofimática).

A destacar, con la entrada en vigor de la nueva LCCI se ha tenido que incorporar **formación no planificada** en el Plan de Formación, para 33 personas de diferentes centros de trabajo, formación que continuara a lo largo de 2020 para adaptarse a la normativa.

GARSA considera que la transmisión del conocimiento es la base de la continuidad de un capital valioso con el que cuenta la empresa y que perdurará a pensar de situaciones adversas que pudiesen plantearse (jubilación, fuga de talento, muerte, ascensos, etc)

Para seguir mejorando en la gestión de la formación, tras cada acción formativa se realiza una **evaluación final** por parte de los empleados y de los formadores. En dichas evaluaciones se estudia la **satisfacción, el desarrollo, metodología, materia, tutores...** Estas evaluaciones ayudan a conocer cómo se han desarrollado las acciones, que aspectos deben mejorarse y la eficacia del mismo.

Con respecto al año 2020, el principal objetivo en materia de formación recogido tanto en el Plan de RSC como en el Plan de Igualdad implica modificar el procedimiento de formación para intentar abordar las necesidades básicas de cada área y departamento de producción ya que en el sistema actual se ha detectado que no siempre se cumplen las necesidades existentes.



FORMACIÓN A ESTUDIANTES

GARSA acogió, en 2019, a alumnos vinculados a estudios **universitarios, formación profesional y certificados de profesionalidad**. Las formaciones que realizaban los alumnos incluían la realización de un número de horas en empresas y teniendo en cuenta que dichos programas no dan lugar a una relación laboral. Los becarios continúan siendo estudiantes que completan su formación teórica en la empresa.

Para la realización de estas prácticas el área de RRHH, gestionó convenios de colaboración con **31 centros de formación de toda España** (IES, Universidades, Cámaras de Comercio, así como centros de formación que imparten Certificados de Profesionalidad para desempleados). Podemos afirmar, sin lugar a duda que GARSA está comprometida a nivel social, fomentando la formación práctica en empresas, así como la contratación de personas jóvenes, desempleadas, mayores de 45 años y así como en situaciones de exclusión social. De hecho, desde hace varios años, GARSA viene colaborando con centros que imparten certificados de profesionalidad. En 2019, el 14% de los alumnos en prácticas provenían de este tipo de formaciones, y un 12% de los alumnos que finalmente se contrataron provenían de certificados de profesionalidad.

En el 2019, la empresa participo en las estancias educativas del programa "4ºESO+empresa" de la Comunidad de Madrid. El objetivo de este proyecto es contribuir a que los alumnos estén mas preparados para tomar decisiones sobre su futuro académico y profesional

1.3.- RELACIÓN CON EL EQUIPO HUMANO

GARSA considera a las **personas** como **factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales** y se compromete a la **aplicación de la normativa y buenas prácticas en condiciones de empleo, igualdad, salud y seguridad en el puesto**. Teniendo en cuenta ese compromiso y queriendo oficializarlo, desde 2016 la empresa forma parte de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, comprometiéndose y siendo firmante de los 10 principios básicos en derechos humanos, laborales, ambientales y lucha contra la corrupción.

En 2019, se elaboró el nuevo Plan de Responsabilidad Social Corporativa, el cual tendrá vigencia hasta 2021, donde se recogen las actuaciones previstas para estos 3 años. En dicho documento no podía faltar el compromiso de GARSA con el equipo humano, con los clientes, con proveedores y colaboradores, con la sociedad, así como la gestión ética, el compromiso de integridad y transparencia y el cuidado medioambiental.

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

- **GARSA no emplea a nadie que no tenga 16 años cumplidos.**
- **Ninguna persona empleada será objeto de discriminación por razón de raza, discapacidad física, enfermedad, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad o género.**
- **Prohíbe toda forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal a su equipo humano**, así como cualquier otra conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.
- Se reconoce el **derecho de sindicación, de libertad de asociación y de negociación colectiva.**
- El **horario laboral semanal y las horas extraordinarias no exceden el límite legal establecido** por la legislación. Las horas extraordinarias son voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley.
- **Los salarios** que reciben los empleados de GARSA **son acordes con la función desempeñada, siempre respetando los convenios vigentes**
- Todos los empleados desarrollan su trabajo en **lugares seguros y saludables.**



El **Plan de RSC** fue hecho público para toda la plantilla de la empresa y se encuentra **publicado** en la **Intranet** con fácil acceso para todos, lugar donde se tienen también al alcance los **informes anuales** en esta materia. Para poder detectar y erradicar irregularidades en esta materia se tiene habilitada una dirección de correo electrónico que permite a cualquier persona relacionada con la empresa, denunciar, de manera confidencial cualquier irregularidad que, a su juicio, suponga una vulneración. Hasta el momento no existen denuncias por prácticas corruptivas ni por tratamiento erróneo de los datos de carácter personal, ni ningún otro tipo de irregularidades.

En 2019, las actuaciones previstas en el plan de RSC y realizadas a lo largo del año fueron:

- Realización de una **encuesta de clima organizacional**.
- **Negociación del 3º Plan de Igualdad de la empresa**
- **Reestructuración del Plan de Formación orientado a puestos de trabajo**.
- **Potenciar la contratación** de la plantilla de **productos con beneficios sociales y fiscales** a través de la difusión de la información por las vías de comunicación disponibles en la empresa.
- **Mantenimiento de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas**
- Reforzar la actuación en **Protección de datos**
- Mantener las **colaboraciones éticas**
- Realizar dos **campañas solidarias**.
- Colaboración con **centros de formación**
- Colaboración con **centros de integración de personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión**.

Queda pendiente para 2020, la creación de un **buzón de sugerencias**.

Por otro lado, se adelantó alguna actuación prevista para el 2020, como puede ser la difusión de un **boletín informativo trimestral** para la **mejora de la comunicación interna e incremento de la transparencia organizacional**. En el boletín la plantilla de la empresa puede leer publicaciones, además de noticias de la empresa, también se publican artículos de sensibilización en diversas material como pueden ser: igualdad, medioambiente y salud.

Otros políticas de la empresa orientadas al beneficio del equipo humano, son las relacionadas con medidas de conciliación, para fomentar el equilibrio entre la vida familiar y el trabajo:

- **Flexibilidad horaria:** la plantilla puede acogerse al horario por el que se dispone de tres tardes libres a la semana, con margen de entrada de una hora, y acomodar sus horarios de entrada o salida del trabajo a sus necesidades personales, siempre que se cumpla con los requerimientos del cliente y empresa.
- **Jornada intensiva** en agosto
- **Reducción de la jornada laboral:** en GARSa existen personas que realizan su jornada de trabajo de forma reducida por causas diversas.
- **Acumulación de los periodos de lactancia materna.**
- **Cambio de centro de trabajo** por cambio de residencia siempre que exista la vacante en el otro centro.

Además ofrece a su equipo **beneficios sociales** de diversa naturaleza:

- **Sistema de retribución flexible** que permite obtener beneficios fiscales en diferentes productos (cheques guardería, ticket comida, tarjeta transporte, seguro médico, entre otros)
- **Revisiones médicas anuales**
- **Acuerdos con entidades bancarias**
- **Descuentos comerciales** en establecimientos con los que se tiene acuerdo



COMPROMISO CON LOS CLIENTES



COMPROMISO CON LOS CLIENTES



OBJETIVO 1: CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

Cumplimiento de los plazos y acuerdos sobre el servicio estipulado contractualmente.

OBJETIVO 2: EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Aplicación de encuestas semestrales y anuales de evaluación de la satisfacción del cliente.



OBJETIVO 3: CALIDAD

Sistema de recepción, tratamiento, comunicación, registro, seguimiento y cierre de las reclamaciones y quejas a través de departamento de Calidad. Velar por el cumplimiento de la norma de Calidad ISO 9001-2015.



OBJETIVO 4: RELACIONES ÉTICAS Y RESPETUOSAS

Compromiso de la empresa de relacionarse con los clientes de forma lícita, ética y respetuosa.



OBJETIVO 5: CONFIDENCIALIDAD

Garantizar la confidencialidad de la información de los servicios a los clientes.



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

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

GARSA dispone de la acreditación AENOR, en concreto **Certificado ISO 9001:2015**. Siendo objetivos de empresa la Calidad y la satisfacción, la política de calidad interna se basa en los siguientes principios:

- **Cumplimiento de los plazos y acuerdos sobre el nivel de servicio estipulado contractualmente** con los clientes asegurando de esta forma las condiciones pactadas con los mismos.
- **Efectividad y calidad en la ejecución** del servicio demandado por los clientes, intentando siempre que el cliente nos perciba como un apoyo/ayuda.
- Intentar **superar las expectativas** de los clientes y resto de partes interesadas, transmitiéndoles de esta forma, un valor añadido.
- **Garantizar la confidencialidad** de la información de los servicios a los clientes.
- **Homogeneizar los procedimientos y criterios de actuación** en todas nuestras oficinas.
- Llevar a cabo una **mejora continua**
- **Lograr un grado de satisfacción y motivación de todo el personal de la organización**
- Considerar la **calidad como un elemento estratégico**.



El éxito de la organización depende directamente de lo satisfechos que se sientan nuestros clientes. Para GARSA es **prioridad conocer su satisfacción** por ello, se realizan encuestas al respecto, semestralmente y anualmente, y con los datos obtenidos tener conocimiento del servicio prestado y poder tomar medidas de actuación para ofrecer servicios mejor valorados y de calidad.

La política de Calidad se materializa a través de las **auditorías** realizadas de manera anual por personal externo perteneciente a la **Asociación Española de Normalización y Certificación** para verificar que nuestro sistema de gestión satisface los requisitos de la **norma UNE en ISO 9001/2015**.

Además, GARSA también cuenta con auditorías internas de manera periódica (auditorías de gestión anuales y de procesos cada trienio, exceptuando aquellos procesos que sufren cambios constantes que se realiza de manera anual), para detectar cualquier desviación de proceso en cualquier ámbito ya sea de servicio, de selección de proveedores, gestión de personal, etc.



INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA



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

Desde el área financiera se lleva a cabo una minuciosa **labor de control** para garantizar que no se lleve a cabo ninguna práctica corruptiva o ilegal. Todas las facturas, pagos u operaciones con trascendencia económica que realiza la compañía figuran con claridad y exactitud en registros contables apropiados y representan la imagen fiel de las transacciones realizadas y están a disposición de los **auditores internos y externos**.

La empresa prohíbe a los empleados ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que pueda influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su cargo. Ni tampoco ofrecer, conceder, solicitar o aceptar regalos o dádivas de una persona física o jurídica con la que GARSa mantenga relaciones de cualquier tipo que, aislados o sumados entre sí en el periodo de un año, tengan un valor superior a los 100 euros. En el caso de que ocurriese, deberá ser inmediatamente devuelto y comunicado al área de RRHH. Hasta el momento, no se han observado incidencias al respecto.

Otro de los objetivos de la empresa es la **comunicación interna**, para ello existen diferentes vías de transmisión de la información:

- **Correos electrónicos**
- Carpetas con documentos informativos permanentes en la **Intranet** de la empresa
- **Comunicados** a través de la Intranet
- **Boletín informativo trimestral**
- **Redes sociales** (Twitter, Facebook, LinkedIn...)

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA



OBJETIVO 1: COMUNICACIÓN INTERNA

Promover la comunicación interna y externa a través de diferentes vías.

OBJETIVO 2: COMUNICACIÓN ÉTICA Y VERAZ

Facilitar información exacta y veraz...



OBJETIVO 3: AUDITORIAS

Desarrollo de auditorías internas y externas.



OBJETIVO 4: TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Establecimiento de códigos de conducta y políticas contra la corrupción y en pro de la integridad y la transparencia.



GESTIÓN ÉTICA



GESTIÓN ÉTICA



OBJETIVO 1: CUMPLIMIENTO DE VALORES ÉTICOS

Revisar y actualizar los valores éticos y normas de conducta. Velar por el cumplimiento de los valores y normas de conducta éticos.

OBJETIVO 2: AFRONTAMIENTO DE LOS RIESGOS

Implantar un sistema integral de gestión de riesgos..



OBJETIVO 3: EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Aplicar la excelencia en la gestión, renovando certificados. Así como, profundización en las necesidades y expectativas legítimas de los grupos de interés a través de encuestas de satisfacción y otros medios

OBJETIVO 4: PROGRESO EN MATERIA DE RSC

Mantener y renovar adhesiones en materia de RSC, en particular en defensa de los derechos humanos y promoción de la seguridad y salud...



OBJETIVO 5: CONFIDENCIALIDAD

Garantizar la confidencialidad de la información de los servicios.



Para el asesoramiento y supervisión de cuestiones éticas, y para velar por el cumplimiento, nosotros como Gestores administrativos colegiados también nos sometemos al **cumplimiento íntegro del Código Deontológico del Colegio de Gestores.**

Los valores de la compañía se reflejan en 5 competencias que GARSA considera esenciales: el **trabajo en equipo, flexibilidad y adaptación a los cambios, identificación y compromiso con la empresa, confidencialidad y proactividad.** Basados en la cultura, valores y competencias de la empresa, los objetivos principales del Plan de RSC en esta materia son: cumplimiento de los valores éticos, afrontamiento de los riesgos a través de la implantación de un sistema integral de gestión de riesgos, excelencia en la gestión, progreso en materia de responsabilidad social corporativa y confidencialidad.

En cuanto a ese último área de **Protección de datos**, la empresa cuenta con dos responsables de Protección de datos uno interno y otro externo que se encargan de **gestionar, vigilar y hacer un continuo seguimiento** en todo lo relativo a la protección de datos. GARSA dispone de un **Delegado de Protección de Datos** atendiendo a sus cualidades profesionales y, en particular, a sus conocimientos especializados en derecho y en materia de protección de datos. Esta figura se encarga de informar y asesorar a responsables y empleados en las obligaciones que les incumben en virtud de la legislación de protección de datos, supervisar el cumplimiento de la misma y de las políticas de protección de datos que existan dentro de la empresa, realizando las evaluaciones de impacto y cooperando.

GARSA tiene habilitado el correo electrónico **protecciondedatos.dpo@garsa.com** para poder comunicar incidencias detectadas en lo relativo a la confidencialidad de la información, así como para que todo aquel que lo desee puede solicitar la rectificación u eliminación, ejercitando sus derechos de portabilidad, limitación u oposición.



Se utilizan cláusulas de confidencialidad y Protección de datos en los contratos laborales, contratos con proveedores, anexos a prácticas no laborales, documento de entrevista a candidatos, entre otros donde se les informa del tratamiento (lícito, leal y transparente) y las posibilidades de portabilidad, acceso, rectificación, oposición y de cancelación. Los datos personales son tratados de forma lícita, leal y transparente. Los trabajadores son informados que se tratarán según lo dispuesto en el RGPD, todos los datos necesarios para la confección de contratos laborales, nóminas, seguros sociales y declaraciones a la Agencia Tributaria, así como para uso de RRHH.

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

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

La **obligación de confidencialidad** permanece una vez concluida la actividad en GARSA. El incumplimiento de estos compromisos por parte de los trabajadores de la empresa puede considerarse como una desobediencia en el trabajo y dar lugar a un despido disciplinario del trabajador.

GARSA respeta la intimidad personal y familiar de todas aquellas personas, se trate de empleados u otros, a cuyos datos tenga acceso. Los empleados son informados de la política de protección de datos desde el primer momento que se incorporan a la empresa, a través de un documento que deben de leer y firmar para quedar constancia de tal información.

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



COMPROMISO CON PROVEEDORES Y COLABORADORES



Los empleados de **GARSA se relacionan con sus proveedores de forma lícita, ética y respetuosa.**

La selección de los proveedores se rige por **criterios objetivos y de transparencia**, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con **proveedores éticos y responsables.**

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

GARSA tiene establecidos unos **protocolos actualizados de evaluación** tanto de los colaboradores externos, servicios de mensajería, notarias y registros y proveedores de material, equipos informáticos y otros servicios.

El objetivo de ello es tener definido un método para realizar una evaluación inicial de candidatos a proveedores, selección mediante unos criterios establecidos, una evaluación mediante un **seguimiento del desempeño**, una reevaluación para verificar la idoneidad de los servicios suministrados a GARSA para la toma de decisiones y poder determinar su continuidad o no como proveedor homologado.

Es nuestro departamento de calidad quien se encarga de realizar esta evaluación a los proveedores (Mensajería, papelería, notarias, gestores colaboradores etc.) y en el caso de observarse incidencias dependiendo de la gravedad de las mismas se toman medidas penalizadoras o se opta por cortar las relaciones con el proveedor.

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

COMPROMISO SON PROVEEDORES Y COLABORADORES



OBJETIVO 1: SELECCIÓN OBJETIVA DE PROVEEDORES

Selección de proveedores y colaboradores por criterios objetivos y de transparencia. Las decisiones adoptadas tienen que estar acreditadas, y ser justificables, comprobables y verificables

OBJETIVO 2: CALIDAD

Seguir los requisitos y criterios de calidad establecidos..



OBJETIVO 3: EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Seguimiento y evaluación del servicio de los colaboradores según los protocolos establecidos.

OBJETIVO 4: ALIANZAS RESPONSABLES

Promover alianzas y colaboraciones que puedan mejorar el entorno social y ambiental..



CUIDADO MEDIOAMBIENTAL Y COMPROMISO SOCIAL



CUIDADO MEDIOAMBIENTAL Y COMPROMISO SOCIAL



OBJETIVO 1: PATROCINIO Y COLABORACIÓN

Desarrollo de actividades de patrocinio y acción social, canalizadas a través de la colaboración con organizaciones y empresas comprometidas con el medioambiente y las acciones sociales.

OBJETIVO 2: CONCIENCIACIÓN

Desarrollar campañas de sensibilización y concienciación social o medioambiental.



OBJETIVO 3: CONSUMO ENERGÉTICO

Potenciar medidas para reducir el consumo energético, consumo de agua y reducir la emisión de gases contaminantes.

OBJETIVO 4: INTEGRACIÓN LABORAL

Trabajar en pro de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.



Para el 2020 y años sucesivos, se mantiene este compromiso y se prevé continuar con la realización de diferentes campañas que implican compromiso tanto social como medioambiental.

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

Debido al compromiso de la empresa con el cuidado medioambiental y al compromiso social considera esta variable en la planificación y desarrollo de sus actividades, y tiene recogido en su Plan de RSC 2019-2021 como objetivos de este compromiso: el **desarrollo de actividades de patrocinio y acción social**, el **desarrollo de campañas de sensibilización y concienciación social y medioambiental**, la **potenciación de medidas para reducir el consumo y la contaminación** y **trabajar en pro de la integración laboral de personas en riesgo de exclusión**.

Por todo, la empresa colabora con la contratación de servicios con **proveedores** con una clara política social y medioambiental (ej. Delikia Fresh), así como con organizaciones tales como AFIM, Ningún niño sin sonrisa, Asociación Sonrisas, proTGD, ...

Algunas de las acciones sociales realizadas en 2019 son:

- Campaña de **recogida de juguetes** colaborando con Comparte y Recicla, respaldando tanto la donación de juguetes a organizaciones sin ánimo de lucro como el reciclaje dando un segundo uso a esos juguetes viejos.
- Compra de **productos navideños solidarios**, colaborando con proTGD, Asociación de Móstoles para niños con autismo.
- Campaña "**Jumper Day**", en colaboración con Save the Children.
- Colaboración con la **recogida de tapones solidarios**.
- Colaboración con **centros especiales de empleo** y **centros de formación para personas desempleadas**.
- Colaboración con las **estancias educativas** del programa formativo de la Comunidad de Madrid "4ºESO+empresa"

Y dentro del área medioambiental:

- Difusión a través de diferentes medios de comunicación interna de tips de **sensibilización ambiental y social**, entre otras.
- Utilización de **videoconferencias** para reducir traslados.
- Existencia de **puntos limpios** para almacenar el tóner gastado, para objetos voluminosos, pilas....
- Contar con un **gestor homologado** para la recogida de papel fotocopiadoras para su **reciclaje y destrucción**, necesidad por la naturaleza de las actividades, que disponen de sus papeleras de cartón.





Network Spain
WE SUPPORT

