



# 2020

## 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. Nuestra organización está comprometida con la promoción de acciones que mejoren la cultura y valores de la empresa, estando entre los principales objetivos el apoyo a los 10 principios del Pacto Mundial:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia
2. Asegurarnos de que la empresa no es cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos
3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a 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 en el empleo y la ocupación
7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
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, incluidas extorsión y soborno

Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso el próximo año. Los objetivos de nuestra empresa de cara al futuro se basan en mantener todas las acciones en materia de RSC llevadas a cabo hasta el momento, en incorporar nuevas iniciativas, así como en avanzar de forma continua en las políticas de igualdad, haciendo especial inciso en el acceso y la promoción profesional, la formación y las mejoras en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

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 del 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:

**Gestión Hipotecaria**

**Gestión y administración de inmovilizado adjudicado**

**Gestión de carteras para fondos de inversión**

**Externalización de procesos de negocio (BPO)**

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 1000 personas en plantilla

### CULTURA EMPRESARIAL:

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

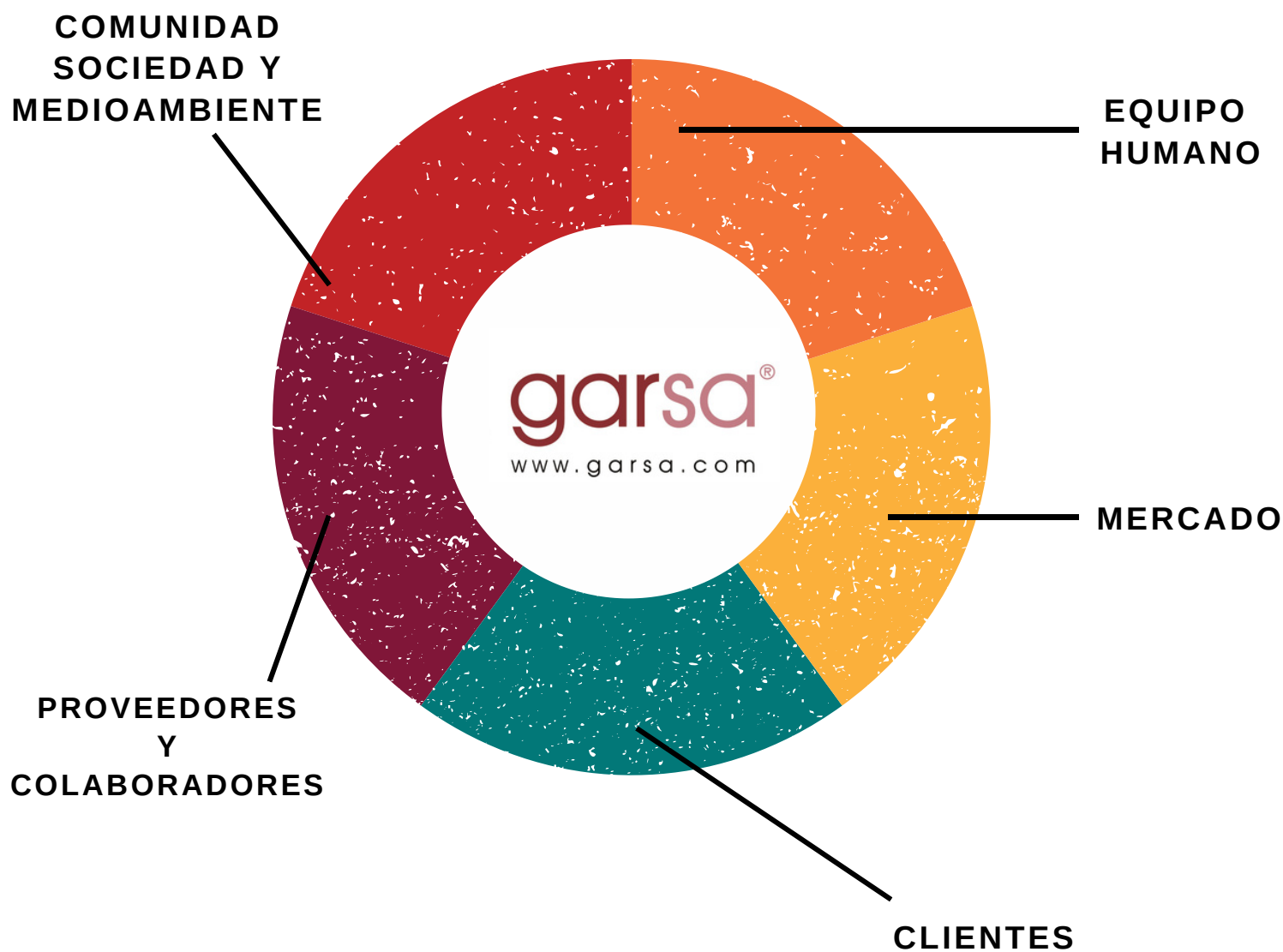
- ▶ **Prestar el mejor servicio.**
- ▶ **Máxima capacidad de adaptación.**
- ▶ **Soluciones efectivas con personal altamente cualificado.**
- ▶ **Crear valor añadido en nuestros clientes.**
- ▶ **Garantizando el éxito y calidad del proyecto.**
- ▶ **Extensa red de oficinas en constante innovación tecnológica.**



Las **oficinas centrales** de la compañía se encuentran en la ciudad de **Madrid**, si bien cuenta con una **amplia red de oficinas**, compuesta por **25 centros propios y 34 oficinas colaboradoras**, y alrededor de unos 1000 trabajadores/as.



# GRUPOS DE INTERÉS DE GARSA



# COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO





## 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 2020, el área de RRHH ha seguido con la política de selección que viene desarrollando desde hace años, basada exclusivamente en la contratación de **perfiles competeciales** que **se ajustan** tanto a los puestos **vacantes** como a la **política y valores** de la empresa. Teniendo en cuenta eso, la **cualificación**, 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 2020.
- Colaboración con Centros Especiales de Empleo (CEE) para la inclusión de personas con discapacidad dentro de la empresa
- Inclusión de objetivos en el Plan de Igualdad de selección basada en el principio de igualdad de oportunidades.

En referencia al escenario especial vivido por la **Covid 19**, en el **2020**, podemos decir que, aunque desde hace años en los procesos de selección se viene utilizando el sistema de videoconferencia para reducir los traslados a las diferentes Comunidades Autónomas, durante el **2020, todos los procesos de selección fueron realizados a distancia, a través de sistemas de videoconferencia**, y respetando la política de selección y ajustando el reclutamiento y selección de personal a los perfiles competenciales requeridos.

## 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 Y DIVERSIDAD

*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.*



## 1.2.- 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 2020, la empresa ha implantado un procedimiento de acogida basado en la entrega de un "Welcome Pack" junto con su contrato y seguido de una formación inicial en la **plataforma online, CAMPUS GARSA**. La cual, 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 del personal:** La política de gestión de capital humano de la empresa, apuesta por una formación continua, cuyo principal **objetivo** es la **capacitación y actualización permanente de competencias de nuestro personal, para permitirles un mayor desarrollo profesional y, con ello, un óptimo desempeño de sus actividades**. También consideramos que la formación es un **buen instrumento de motivación** que **favorece la comunicación interna y mejora el grado de implicación** de nuestros compañeros en los proyectos de la empresa. En 2020, se cambió la visión de la formación debido a que se detectó que había personas y/o puestos para los que nunca se solicitaba formación y porque desde el área desde la compañía **se considera importante cubrir los conocimientos básicos** de ciertas materias **en función del puesto de trabajo que se ocupa**. Por ello, se ha diseñado un plan de formación pensando en los puestos de trabajo y las funciones que se realizan. El **nuevo Plan de Formación** abarcara de **2020 a 2024**. La formación esta dividida con este plan en dos niveles:

- **Formación obligatoria:** que deberá cubrirse en los primeros 2 años de ocupar el puesto de trabajo.
- **Formación complementaria:** que se recibirá posteriormente considerando una posible promoción o un interés del trabajador por recibirla.

Durante el **año 2020** los cursos que se realizaron fueron con **teleformación**, a través de aulas virtuales.

- 92 personas fueron formadas en **Excel Nivel Básico** (92 personas)
- Se impartió formación en **Microsoft Power BI Desktop y Gestión de proyectos PMP-CAMPM, Prevención de Blanqueo de Capitales, Trabajo en Equipo** (30 personas), **Buenas Practicas en Seguridad** (10 personas)
- El área de RRHH fue formada en **Evaluación del desempeño y Evaluación de la calidad de la formación**
- Toda la empresa recibió formación en **Prevención de riesgos laborales**, con módulos específicos sobre la COVID 19, para la seguridad y la salud en el trabajo.
- Se continuo formando en la nueva **Ley de Crédito Inmobiliario (LCCI)** a los trabajadores, así como actualizando la acreditación.

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. Estas evaluaciones ayudan a conocer cómo se han desarrollado las acciones, que aspectos deben mejorarse y la eficacia del mismo.



### 1.2.2.- FORMACIÓN A ESTUDIANTES

GARSA viene colaborando con multitud de centros de formación (Institutos, Universidades, entre otros) a nivel nacional, para la realización del periodo de prácticas y formación en empresa. Las formaciones que realizan los alumnos que acogemos incluyen la realización de un número de horas en empresa y teniendo en cuenta que dichos programas no dan lugar a una relación laboral. Durante el 2020, GARSA acogió a alumnos vinculados a estudios **universitarios y formación profesional**, sin embargo, debido a la pandemia y al confinamiento de marzo, tuvieron que suspenderse gran parte de las mismas puesto que estaban programadas para comenzar durante los meses de marzo y abril. A partir de septiembre se retomaron practicas pero de manera puntual para respetar las medidas de seguridad y prevención de la Covid-19.

### 1.3.- RELACIÓN CON EL EQUIPO HUMANO

La empresa 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 2020, las actuaciones previstas en el plan de RSC y realizadas a lo largo del año fueron:

- Publicación del **3º Plan de Igualdad**
- Puesta en marcha de **nuevas medidas para el desarrollo y promoción**.
- Puesta en práctica de **medidas de conciliación** (sistema de teletrabajo, valoración de grupos de riesgo, adaptación de horarios, inclusión de objetivos en esta materia en el Plan de Igualdad para su implantación durante su vigencia...)
- Publicación del **Protocolo ante el acoso sexual**
- Aplicación de medidas para la **mejora de la comunicación interna**, en este sentido durante el 2020, se publicó trimestralmente el nuevo Boletín Oficial de la empresa, se mandaron continuos comunicados y correos electrónicos para informar de todas las noticias relevantes y para trasladar una información continua y transparente a toda la plantilla. Lo cual fue primordial en un año donde la adaptación al sistema de teletrabajo fue tan precipitada y sin capacidad previa de organización.
- **Mantenimiento de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas**
- Finalización de la elaboración de un **Sistema Integral de gestión de Riesgos**
- **Sensibilización de la plantilla en materia medioambiental y social** con la inclusión de un apartado en el Boletín Oficial de GARSA de concienciación medioambiental y social.
- **Colaborar con centros de formación y centros de integración de personas en riesgo de exclusión**
- **Realización de dos campañas solidarias.**

Cumpliendo por tanto con todos los puntos previstos en el Plan de RSC para el 2020.

El 2020 ha sido todo un reto para la empresa, ya que toda la plantilla ha tenido que hacer un esfuerzo para adaptarse a trabajar desde casa, a distancia. Y especialmente un reto para el equipo de IT, Compras y Dirección, que tuvieron que planificar y adaptar todo el sistema de trabajo para que fuera factible sin perjudicar la calidad del servicio.

Algunas de las medidas que se adoptaron fueron:

- **Implantación del teletrabajo** desde el mes de marzo a septiembre.
- **Plan de desescalada** en septiembre y vuelta a las oficinas de manera escalonada.
- Para planificar la desescalada **se confeccionó un listado de la plantilla que incluye a aquellos considerados con un Nivel 1 de Riesgo** (personal que tiene alguna patología de las reconocidas por el Ministerio de Sanidad) **y otro listado con un Nivel 2 de Riesgo** (que incluye a aquellos que conviven con personas con patologías consideradas de Nivel 1 de riesgo). En cuanto al personal de Nivel 1, son los últimos en incorporarse físicamente a las oficinas, siempre que puedan desarrollar sus funciones a través del teletrabajo. Respecto al Nivel 2 siempre y cuando sea posible se ha intentado que teletrabajasen no obstante si por imposibilidad de la oficina, área o departamento no ha sido posible, se ha intentado que acudieran a trabajar a la oficina lo menos posible.
- **Creación de grupos burbuja** y organización de **turnos de trabajo** en oficina y turnos de teletrabajo.
- **Modificación de la distribución física de la oficina** para mantener las distancias de seguridad
- **Designación de Responsables Covid** en cada oficina, los cuales son los encargados de la distribución de EPIS, velan por el cumplimiento de las medidas de seguridad y realizan un seguimiento de las mismas.
- **Protocolo de prevención, rastreo y seguimiento de casos.**
- **Otras** (formación de seguridad y prevención frente al Covid, toma de temperatura diaria, etc)



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. Y en 2020, además si se va a oficina en vez de teletrabajar algunas oficinas se acogieron a la jornada continua de 8 a 16.
- ▶ **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



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.

Durante la crisis provocada por la COVID 19, **en 2020**, la empresa no ha abandonado ni por un momento esta **filosofía basada en la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes, adaptando el sistema de trabajo a las circunstancias sin perjuicio del servicio prestado.**

**GARSA** se encuentra en plena expansión contando con 25 delegaciones y más de 1000 personas en plantilla, que dan servicio a más de 1 millón de clientes y gestionando volúmenes enormes de transacciones administrativas y financieras.

Durante la pandemia de COVID-19, la empresa ha utilizado la tecnología low-code para ayudarnos a implementar nuestros servicios administrativos y acelerar los procesos existentes para hacer frente a picos de trabajo generados tras la paralización momentánea de los servicios y así poder seguir manteniendo la calidad de los servicios prestados.



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.

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.

GARSA dispone de la acreditación AENOR, en concreto **Certificado ISO 9001:2015** y fue actualizada en 2020. 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**.

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





# INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA



## OBJETIVO 1

### COMUNICACIÓN INTERNA

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

## OBJETIVO 2

### AUDITORIAS

*Desarrollo de auditorías internas y externas.*

## OBJETIVO 3

### COMUNICACIÓN ÉTICA Y VERAZ

*Facilitar información exacta y veraz...*

## 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.*

En Gestores Administrativos Reunidos S.A. **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 ha venido formando a gran parte de la plantilla sobre la **prevención del blanqueo de capitales y la corrupción**.

En línea con la necesidad de transparencia dentro de la empresa, en **2020**, se trabajó en la **mejora de la comunicación interna** a través del **boletín informativo trimestral**, el envío de **emails informativos** y **comunicados en la Intranet**, así como con la implantación del correo electrónico con sistema de **mensajería instantánea**, que ha facilitado la comunicación entre las diferentes partes haciéndola mas rápida y eficaz.

Desde el área financiera, la **labor de control** para garantizar que no se lleve a cabo ninguna práctica corruptiva o ilegal es exhaustiva. 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.



# 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 participar 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 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**.

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

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**.

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 CON 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 MEDIAMBIENTAL 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 y 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 y laboral.*

El **compromiso social y medioambiental** forma parte **inseparable del modelo de negocio** de la empresa y queda recogido en su Plan de RSC. En el último plan se especifican los siguientes objetivos en esta materia:

- ▶ **Desarrollo de actividades de patrocinio y acción social**
- ▶ **Desarrollo de campañas de sensibilización y concienciación social y medioambiental**
- ▶ **Potenciación de medidas para reducir el consumo y la contaminación**
- ▶ **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

Algunas de las acciones sociales realizadas en 2020 son:

- ▶ Colaboración con la **recogida de tapones solidarios**.
- ▶ Colaboración con **centros especiales de empleo y centros de formación para personas desempleadas**.

Y dentro del área medioambiental:

- ▶ Difusión a través del boletín informativo oficial de GARSA de tips de **sensibilización ambiental y social**.
- ▶ Utilización de **videoconferencias** para reducir traslados.
- ▶ Existencia de **puntos limpios** para almacenar el tóner gastado, para objetos voluminosos, pilas, reciclaje de envases...
- ▶ Contar con un **gestor homologado** para la recogida de papel fotocopadoras para su **reciclaje y destrucción**, necesidad por la naturaleza de las actividades, que disponen de sus papeleras de cartón.

Para el 2021 y años sucesivos, se mantiene este compromiso y se prevé continuar con la realización de diferentes campañas que implican compromiso tanto social como medioambiental.





