



INFORME DE PROGRESO 2019/2020

Ricardo Luz y Asociados
S.L.



Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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



CARTA DE RENOVACIÓN



En Valencia a 10 de Julio de 2021

Seguimos siendo conscientes de la importancia de valores tan significativos como los derechos humanos, la no discriminación, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción, por lo que nos complace confirmar que Ricardo Luz y Asociados, un año más, reafirma su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, compromiso que hacemos público en este acto.

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.

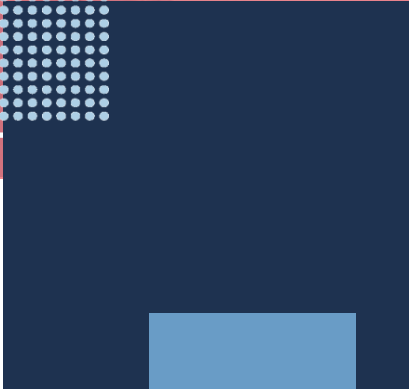
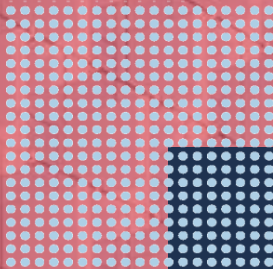
Cumpliendo con el compromiso adquirido con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, presentamos el Informe de Progreso del ejercicio 2019 y 2020 en el que informamos de las acciones desarrolladas en relación con los 10 principios.

Desde nuestra constitución en el año 2000 hemos llevado a cabo una serie de acciones que reflejan nuestro compromiso con la sociedad, destacando entre ellas la obtención y renovación del Distintivo Igualdad en la empresa.

Durante 2020 hemos mantenido nuestra trayectoria, siguiendo con nuestro especial interés en el apoyo a los jóvenes emprendedores y nuestra colaboración con la administración pública en su lucha contra el fraude.



PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Ricardo Luz y Asociados S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Av. del cid, No. 66 PTA. 3a Valencia, Valencia-València
46018 Spain

Localidad

Valencia

Provincia

Valencia

Comunidad Autónoma

Comunidad Valenciana

Dirección Web

<http://www.luzcon.com>

Número total de empleados

10

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

Hasta 960.000

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios Profesionales

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Asesoría Tributaria, Laboral, Mercantil, Civil, LOPD

Países en los que está presente la entidad o tiene producción

España

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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 y 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.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

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

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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.

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-](http://www.unglobalcompact.org/participant/15765-Ricardo-Luz-y-Asociados-S-L-)

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=eyJlbnRpdHkiOjU5NDI9>

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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 2019 y 2020. 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.

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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

REPORTE EN ODS

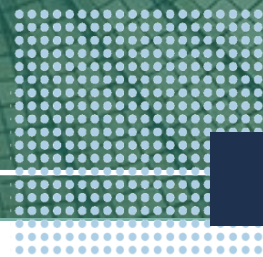
¿Desea reportar con ODS?

No

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

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 cuantitativos 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.

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



10

4

1

4

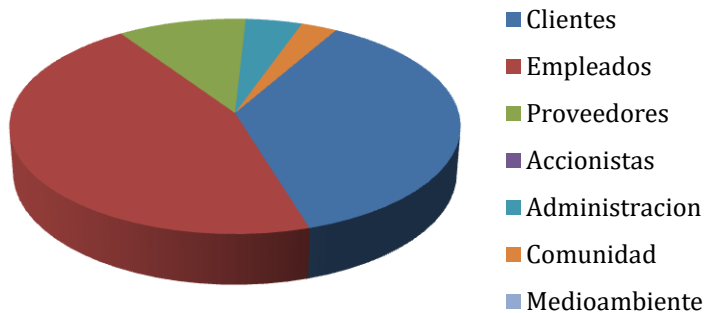
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Resolución de incidencias y 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.

Código Ético / Conducta - Política

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

Política de Calidad - Política

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

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. 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.

Política de RSE - Política

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. 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.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Disponemos de una atención personalizada donde los clientes pueden formular sus quejas.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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

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.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Tenemos un buzón de sugerencias donde los clientes pueden manifestar su opinión.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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. .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.

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

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

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. .

Información transparente al 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

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 .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.

Política de Regalos - Política

Dentro de nuestra política de transparencia está regulada la política de regalos, prohibiéndose la

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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

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. 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.

Código Ético / Conducta - Política

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.

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

Formación continua para adaptarnos a las novedades legislativas, especialmente a la nueva ley de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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 - Acción / Proyecto

La implantación y seguimiento de las buenas prácticas tributarias, tema que entra de lleno en nuestro ámbito.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

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

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.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

El registro de disconformidades nos permite controlar el número de las quejas recibidas y establecer una comparativa anual. En relación a 2018 y 2020, hemos reducido el número de quejas.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

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

Fomento de la calidad en la entidad



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.

Normativa Vigente - Política

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. .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.

Código Ético / Conducta - Política

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

Política RSE - Política

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

Política de Calidad - Política

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.

Políticas Internas de Gestión - Política

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.

Política de Comunicación Interna - Política

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. .La constante comunicación

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

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.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

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.

Formación - Acción / Proyecto

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

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

El ofrecer unos servicios de calidad implica necesariamente tener abiertas una 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.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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. .

Visitas a clientes - Herramienta de Seguimiento

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.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales. .Realizamos una auditoria anual de las políticas establecidas, incluida un de calidad para comprobar el seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad .

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

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

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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. .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 RSE - Política

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 .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 Blanqueo de Capitales - Política

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. .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 de Integridad y Transparencia - Política

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

Política de Regalos - Política

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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

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.

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

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.

Formación - Acción / Proyecto

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

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.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

En el ejercicio 2019 y 2020 no ha habido ninguna denuncia o queja relacionada con el blanqueo de capital.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales. Realizamos auditorías anuales de calidad, incluyen la revisión de los procedimientos establecidos por la Ley de prevención de blanqueo de capital.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



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.

Política RSE - Política

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. 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 protección de datos - Política

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.

Políticas Internas de Gestión - Política

El seguimiento de las directrices establecidas por la Iso 9001 y nuestra voluntad de mantener actualizados y protegidos los datos de nuestros clientes, hace que tengamos definidos procedimientos para la conservación y optimización de todos los datos.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

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.

Protocolo de cambio de contraseñas - Acción / Proyecto

Las contraseñas se cambian anualmente, combinándose siempre números, letras, mayúsculas y minúsculas, para que resulte más difícil su obtención. Las aplicaciones se

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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.

Formación en seguridad de la información - Acción / Proyecto

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.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

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

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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 lpd - Herramienta de Seguimiento

Le Lpd indica la obligación de tener un documento de seguridad donde se deben reflejar: -los ficheros declarados ante la AEPD. -las personas con acceso a los ficheros -los equipos y aplicaciones que utilizan las bases de datos. -las medidas de seguridad implantadas

.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.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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. .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.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

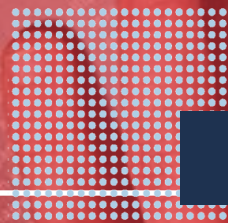
El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorias internas anuales. .Las auditorias de protección de datos realizadas anualmente, nos permite mejorar los procedimientos.

Objetivos marcados para la temática

Nuestro objetivo es tener una base de datos actualizada, útil, accesible y protegida.

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



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

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. 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

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

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

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

Se elaboran informes de seguimiento para comprobar la evolución de las políticas establecidas.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

El Comité de igualdad es el encargado de resolver los conflictos que puedan surgir en temas de igualdad: discriminación, abuso, etc. Durante 2019 y 2020 no ha habido ninguna queja en ese sentido.

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.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

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.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

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.

Normativa Vigente - Política

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. .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.

Salud mejor y más accesible - Acción / Proyecto

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

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

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.

Formación - Acción / Proyecto

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

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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.

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

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

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

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

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios

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.

Convenio Colectivo - Política

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.

Normativa Interna - Política

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.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

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

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

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

Reuniones periódicas con el Comité de Empresa - Herramienta de Seguimiento

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

Comité de trabajadores - Herramienta de Seguimiento

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.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos - Indicador de Seguimiento

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

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.

Plan de Igualdad - Política

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 Conciliación - Política

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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.

Política de Comunicación Interna - Política

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. 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.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

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.

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

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

Formación - Acción / Proyecto

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

Comisión de seguimiento en materia de igualdad - Herramienta de Seguimiento

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.

Premios - Herramienta de Seguimiento

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,

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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

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

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.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

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

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

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.

Plan de Igualdad - Política

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

Política de Comunicación Interna - Política

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

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

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

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.

Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

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

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

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

Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de Seguimiento

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

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.

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.

Código Ético / Conducta - Política

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.

Política RSE - Política

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 afirmen los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás. 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.

Plan de Igualdad - Política

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.

Convenio Colectivo - Política

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

Hemos establecido medidas en materia de acceso al empleo que garantiza un trato no discriminatorio en la selección de personal. Para evitar cualquier tipo de discriminación en la selección de personal, tenemos implantado en la empresa un proceso de selección despersonalizados (CV anónimo).

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

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.

Política Retributiva - Política

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 de Conciliación - Política

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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.

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

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.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

En nuestra página web hacemos público nuestro Plan de Igualdad.

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

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.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

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.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Nuestro comité de igualdad confecciona un informe de seguimiento de las políticas establecidas.

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

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

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

Reconocimiento - Indicador de Seguimiento

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.

Formación al empleado/a



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

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

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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

Plan de Formación y Desarrollo - Política

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. 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

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

El Plan de carrera establecido aumenta la profesionalidad de los empleados, aumentando con ello su valor para la empresa. Durante 2019 y 2020 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

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

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.

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

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.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

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

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

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

Intentamos tener comportamientos que contribuyan a la reducción de consumo de energía. .Apagar los elementos eléctricos no necesarios y utilizar elementos eléctricos de bajo consumo.

Política de Reciclaje - Política

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.

Política de Calidad y Medioambiente - Política

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. .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.

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

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.

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

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.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

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

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de Seguimiento

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.

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

Comparativa anual del consumo eléctrico.

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

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

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

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.

Indicadores ambientales - Indicador de Seguimiento

La renovación anual del sello CO2zero implica la

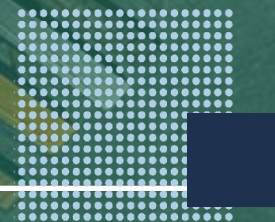
INFORME DE PROGRESO 2019/2020

medición y comparación de las emisiones de Co2

generadas por la empresa.

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



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

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. 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

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. 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

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.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

El departamento de compras realiza un seguimiento de nuestros proveedores a través de sus páginas web y comprobando la publicación de algún tipo de incidencias relacionadas con ellos.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

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

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



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

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

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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. 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

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

Durante los años 2019 y 2020 no hemos recibido ninguna queja.

Relación duradera 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.

Código Ético / Conducta - Política

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.

Política RSE - Política

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. 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

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.

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

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.

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

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

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

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. 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

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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

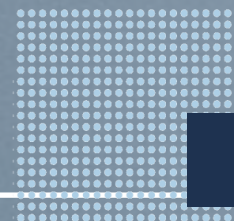
El seguimiento de los parámetros establecidos por nuestra política de calidad y por la normativa vigente nos obliga a realizar auditorías internas anuales. .Las auditorías anuales de calidad incluye a los proveedores.

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

Durante 2019 y 2020 no hemos tenido ninguna queja.

GRUPO DE INTERÉS

Administración



Alianzas con administraciones públicas



Colaboración social y adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias.

Política de Integridad y Transparencia - Política

Las buenas prácticas tributarias son el conjunto de principios, valores, normas y pautas que definen un buen comportamiento de los intermediarios fiscales de los contribuyentes respecto a las obligaciones tributarias de estos últimos. Esta confianza mutua permitirá mejorar la relación existente entre los intermediarios fiscales y la Agencia Tributaria (y por extensión de los contribuyentes), con la finalidad de lograr una gestión y recaudación de los impuestos más eficiente.

Alianza para el desarrollo entre el sector público, privado y el tercer sector - Acción / Proyecto

Con la firma del Código de buenas prácticas, basado en los principios de voluntariedad, bilateralidad, transparencia y confianza, mutuo acuerdo, colaboración, confidencialidad y privacidad, nos comprometemos a velar para que la actuación de sus clientes sea leal y conforme con la legislación fiscal vigente, advirtiéndoles de la ilegalidad de las conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas y prevenir e instar a corregir, las conductas de los clientes encaminadas a provocar riesgos fiscales importantes.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Se realiza un informe de seguimiento para controlar el cumplimiento efectivo del código.

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

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 Blanqueo de Capitales - Política

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. 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.

Política de Integridad y Transparencia - Política

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. Hemos aprobado un protocolo de integridad

INFORME DE PROGRESO 2019/2020

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.

Sistema de Gestión de Integridad y Transparencia - Acción / Proyecto

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.

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

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.

Comisión interna de control o comité ético -

Herramienta de Seguimiento

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.

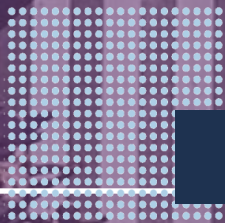
Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

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

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



Contribución de la empresa al desarrollo local



Colaboramos en el desarrollo de jornadas y/o planes para ayudar a la implantación de nuevas actividades dirigidas fundamentalmente a los jóvenes emprendedores.

Política de Acción Social - Política

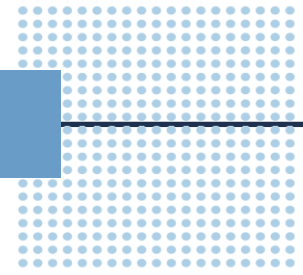
Prestamos asesoramiento gratuito fiscal, laboral y contable, a los emprendedores de cualquier edad que emprenden una nueva actividad.

Acción social - Acción / Proyecto

Colaboramos con los 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

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.



ANEXO

CORRELACIÓN DE

TEMÁTICAS



Empleados

Diversidad de la plantilla en la entidad



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-8, 405, 401-1

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



Principio: Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

ODS relacionado:

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-41

Conciliación familiar y laboral



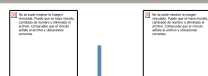
Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

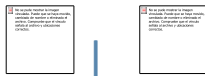
Ambiente laboral



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar

Igualdad de género



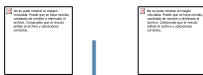
Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

Formación al empleado/a



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 13 | Acción por el clima

Proveedores

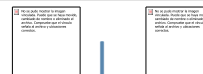
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura

Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

Relación duradera con los proveedores



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Indicador GRI: 102-9

Clientes

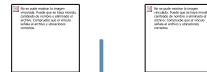
Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Información transparente al clientes



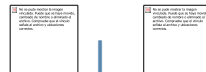
Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 417

Fomento de la calidad en la entidad



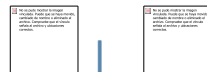
Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 09 | Industria, Innovación e infraestructura

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores

Indicador GRI: 416

Blanqueo o lavado de dinero



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 205



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.

INFORME DE PROGRESO

2019/2020

