



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 2021 - 2022

Montalvo GESTORES

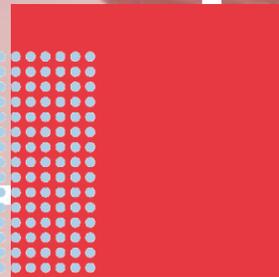
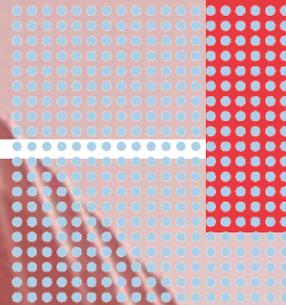


Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

01 Empleados

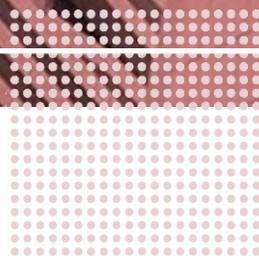
02 Clientes

03 Proveedores

04 Comunidad

05 Medioambiente

01 CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Es un placer para mí presentarles el primer Informe de Progreso de **G**estoría **M**ontalvo, como muestra de nuestro compromiso de incorporar los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en nuestra estrategia, cultura y actividad diaria.

En las páginas de este Informe se recogen las actuaciones más destacables de nuestra compañía en relación con los Diez Principios del Pacto Mundial, como reflejo de la integración de criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en su gestión.



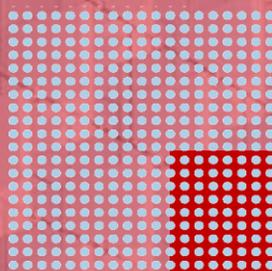
En este sentido, merecen ser destacados las acciones dirigidas a la formación de empleados, a la protección de datos de carácter personal, al respeto al medio ambiente, y a la transparencia empresarial.

Seguros de nuestras convicciones y conscientes de que todavía nos queda mucho por recorrer, afrontamos los próximos años con determinación y optimismo.

Desde **G**estoría **M**ontalvo seguimos avanzando en la implantación y difusión de los Diez Principios del Pacto.

Fernando J. Montalvo Llanos
Presidente.

02 PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Gestoría Montalvo, S.L.P.

Tipo de empresa

PYME.

Dirección

Sede Central: Conde de Peñalver 45-7ª 28006 – Madrid.

Provincia

Madrid.

Comunidad Autónoma

Madrid.

Dirección Web

<http://www.gmontalvo.com/>

Perfil de LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/montalvo-gestores--gestoria-montalvo-s-l-p>

Persona de contacto

Carolina Montalvo.

Número total de empleados

77.

Facturación / Ingresos en €

960.000 – 24 millones.

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Servicios profesionales.

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Compañía de servicios profesionales líder en la externalización de procesos bancarios (BPO) en Gestión y Tramitación Hipotecaria, y en la Gestión Integral de Activos Inmobiliarios. Prestamos servicios a las principales Entidades Financieras, Servicers, Fondos de PE, Socimis, Promotoras Inmobiliarias y clientes Institucionales en todo el territorio nacional.

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno

No se ha recibido ninguna ayuda del gobierno.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Empleados, Clientes, Proveedores, Comunidad y Medioambiente.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés.

Hemos seleccionado a las personas y a los grupos de interés que tienen una relación directa con la compañía, así como al entorno en el que impacta nuestra actividad.

Países en los que está presente su negocio

España.

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

España.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Hemos analizado la situación de partida de la compañía respecto a los Diez Principios del Pacto Mundial y desde ahí, hemos identificado nuestras prioridades en este ámbito y elaborado una estrategia acorde a nuestra actividad.

¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?

Los resultados del Informe de Progreso serán comunicados a nuestros grupos de interés a través de la Newsletter Trimestral y de las redes sociales en las que participamos.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

19 mayo 2021 – 18 mayo 2022.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual.

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

No.

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

No.

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Las sugerencias recibidas se presentan en el Comité Ejecutivo que valora la inclusión en la estrategia empresarial.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad

Sociedad Limitada Profesional.

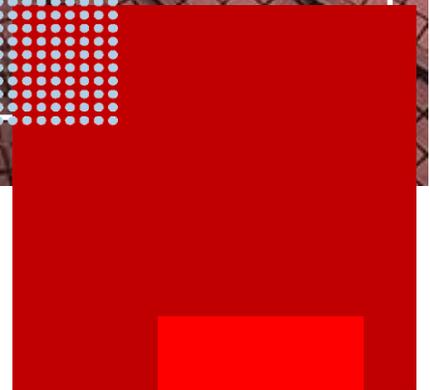
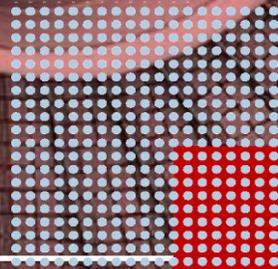
Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores.

Su medición se lleva a cabo a través de reuniones con clientes, proveedores y encuestas periódicas.

Indique la estructura de gobierno y 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.

Las políticas de RSC se proponen, analizan y aprueban en el Consejo de Administración.

03 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.

04 ANÁLISIS



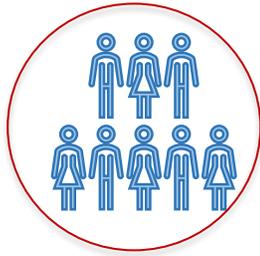
DERECHOS HUMANOS



7

Desafío u Oportunidades contempladas

NORMAS LABORALES



5

Desafío u Oportunidades contempladas

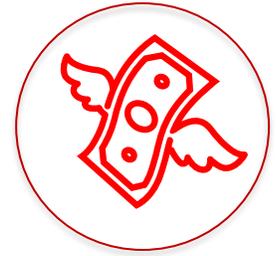
MEDIOAMBIENTE



5

Desafío u Oportunidades contempladas

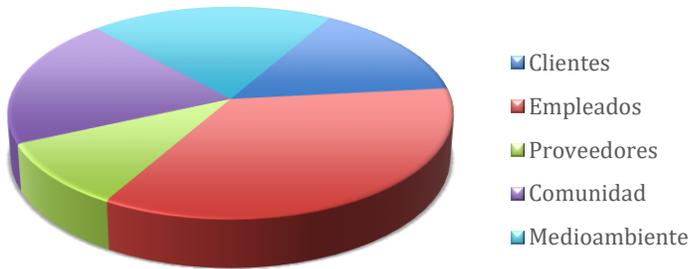
ANTICORRUPCIÓN



4

Desafío u Oportunidades contempladas

Políticas aplicados por grupos de interés

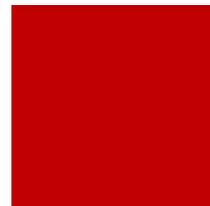
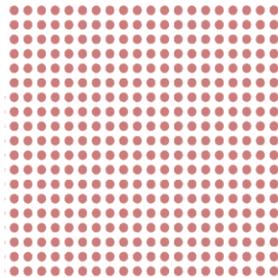


Cantidad de Políticas Aplicadas

Clientes	6
Empleados	14
Proveedores	4
Comunidad	8
Medioambiente	8

GRUPO DE INTERÉS

04.1 Empleados



Proceso de selección y contratación

Durante el 2021 se ha establecido un protocolo de Selección, de Altas y de Bajas. El objetivo del protocolo de selección es informar y explicar de forma sencilla y clara a todos los candidatos cuáles serían las condiciones laborales de su contrato en caso de resultar contratados.

Nuestro principal reto durante todo el proceso (desde la publicación de la oferta hasta la incorporación y entrega del Manual de Bienvenida) es que el candidato cuente con toda la información necesaria sobre sus condiciones antes de firmar su nuevo contrato laboral.

Comunicación

La publicación de las ofertas de trabajo debe cumplir con los requisitos de información establecidos que detallen e incluyan la información necesaria referente al puesto de trabajo tales como las funciones a desarrollar, la experiencia y requisitos necesarios para poder aplicar. Es durante las entrevistas donde se profundiza sobre el método de trabajo, la política retributiva, las vacaciones y el horario.

Manual de Bienvenida

Las nuevas incorporaciones son recibidas por la dirección de RRHH, quien les ayuda a rellenar la Ficha de Incorporación y les entrega el contrato de trabajo para formalizarlo. Una vez firmado por ambas partes, se entrega el Manual de Bienvenida donde el nuevo empleado encontrará toda la información relevante a los protocolos de la compañía.

Indicadores

A través de la encuesta periódica del empleado se evalúa el nivel de satisfacción de las nuevas incorporaciones.

Conciliación familiar y laboral

En **Montalvo Gestores** apostamos por el equilibrio entre la vida profesional y familiar, y por ello, apostamos por distintas medidas de conciliación que favorecen dicho equilibrio.

Medidas de conciliación

La compañía ha apoyado las siguientes medidas de conciliación:

- Jornada intensiva de verano durante los meses de julio y agosto.
- Jornada intensiva todos los viernes.
- Día libre el día del cumpleaños para poder disfrutarlo en familia.

Comunicación Interna

Durante el 2021 se ha promovido la comunicación interna desde el departamento de RR.HH, con el objetivo de aumentar la transparencia y cercanía en la comunicación con los empleados y ampliar los canales de difusión de la información. Entre otras acciones, se ha creado una Newsletter trimestral donde se publican las noticias más destacadas de la compañía y breves recomendaciones en distintas materias como la lectura, acción social...

Indicadores

A través de la encuesta periódica de experiencia del empleado se evalúa el nivel de satisfacción en este ámbito.

Código de Conducta

En nuestra compañía estamos comprometidos con los más altos estándares éticos y para ellos promovemos una cultura empresarial basada en VALORES. La transparencia junto con la honestidad, el respeto y la coherencia empresarial, constituye la base de nuestra cultura empresarial.

Comunicación Interna

Nuestro Código de Conducta está disponible para todos los empleados en la intranet de Montalvo Gestores y todos los empleados de la compañía están obligados a su cumplimiento.

Así mismo, al ejercer una actividad colegiada, estamos igualmente obligados a cumplir el Código Deontológico del Consejo General del Colegio Oficial de Gestores Administrativos que nos guía y nos inspira en nuestra actividad ordinaria.

Igualmente, estamos desarrollando protocolos de actuación y nuevos canales donde los empleados puedan compartir sus inquietudes respecto a los comportamientos o actuaciones que puedan considerarse ilícitos, poco éticos o dañinos.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

En Montalvo Gestores contamos con un servicio de PRL y Vigilancia de la Salud que incluye las cuatro especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Medicina de Trabajo recogidas en la Ley 31/1995.

PRL

Aplicamos políticas de Prevención de Riesgos Laborales con el fin de proporcionar un espacio de trabajo seguro y saludable. Con periodicidad anual se realizan auditorías cuyos resultados se plasman en un Informe con las medidas y propuestas a implantar en nuestras instalaciones.

Dado que la Salud y la Seguridad es muy importante para nosotros, ofrecemos a toda la plantilla la posibilidad de realizar una revisión médica anual. Igualmente se han renovado las sillas de trabajo a toda la plantilla para mantener una postura saludable.

Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo

En Montalvo Gestores ofrecemos formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales para concienciar y formar a la plantilla en esta materia de forma que podamos anticiparnos y reducir los riesgos laborales al máximo.

Oportunidades para talento *senior* y *junior*

Apostamos por generar empleo de calidad ofreciendo oportunidades de trabajo a colectivos de edades avanzadas que aportan su incuestionable experiencia, a la vez que a talento muy joven.

Nuestro objetivo es facilitar el acceso al mercado laboral tanto a jóvenes dispuestos a comenzar su carrera profesional en nuestro sector, como a personas de edad avanzada con dificultades en la reincorporación al mundo laboral. Promovemos las buenas prácticas laborales a través de la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Así mismo, contamos con 1 empleado con discapacidad >75%.

En el año 2022 se ha comenzado a implantar el Plan de Igualdad corporativo.

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Consideramos fundamental un plan de formación que contribuya al desarrollo y crecimiento profesional continuo de todos los empleados de la compañía.

Plan de Formación y Desarrollo

Cada año se realizan unos ciclos de formación enfocados a desarrollar tanto *hard skills* como *soft skills*. Se trata de cursos de formación externa donde importantes escuelas de formación imparten clases prácticas a los distintos grupos seleccionados.

Horas de Formación

Durante el año al que se refiere el presente reporte se han realizado los siguientes cursos de formación:

- Dirección y gestión de equipos: curso de 12 horas impartido en la academia ADAMS para 2 grupos de trabajo.
- Excel Intermedio 2010: curso de 16 horas impartido en la academia ADAMS dirigido a 2 grupos de trabajadores.

Encuestas de satisfacción

Recientemente hemos realizado la encuesta “Experiencia de los empleados” cuyo objetivo es detectar fortalezas y debilidades de la compañía y poder trazar un plan de acción bianual con el objetivo de mantener y cultivar fortalezas y trabajar en mejorar y potenciar las debilidades.

Indicadores

El mejor indicador es el resultado de la encuesta que abarca todas las áreas relacionadas con la relación entre empleado y compañía.

GRUPO DE INTERÉS

Clientes



Clientes

En Montalvo Gestores trabajamos día a día para establecer relaciones sólidas y sostenibles en el tiempo con nuestros clientes. Nuestras relaciones comerciales están basadas en la calidad del servicio con un servicio cercano y de confianza.

Durante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, hemos conseguido mantener nuestros estándares de calidad y, como servicio esencial, fuimos adaptando nuestros procesos a las circunstancias sanitarias, sin penalizar en ningún momento la calidad del servicio prestado.

Calidad

Nuestro departamento de Calidad y Atención al Cliente está dirigido a atender y monitorizar cualquier solicitud de clientes, observando y dando cumplimiento de forma exhaustiva a nuestra política de calidad.

Hemos implantado dentro de nuestros procesos una herramienta tecnológica nueva (Ipad) que nos permite, entre otras cosas, reducir tiempos de comunicación con el cliente, reducir la cantidad de papel y agilizar los plazos en beneficio del cliente.

Auditoría

Desde el año 1999, auditamos anualmente nuestros procesos por AENOR, garantizando así el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por la que estamos certificados.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (RGPD)

De conformidad al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), revisamos y adaptamos todos nuestros procedimientos periódicamente para adaptarlos a novedades normativas.

Normativa vigente

Nuestro responsable de seguridad es el encargado de informar y asesorar a responsables y empleados en las obligaciones que les afecta en esta materia, así como de velar por su cumplimiento. Contamos con un correo habilitado para comunicar cualquier tema relacionado con este ámbito y al que se puede dirigir cualquier persona: protecciondedatos@gmontalvo.com.

Dentro de las actuaciones concretas que realizamos, entre otras, están el control de plazos de conservación de datos, las copias de seguridad diarias, el control del almacenamiento, disclaimer en los distintos documentos y comunicaciones...

Protocolo de Cambio de Contraseñas

Nuestro departamento de IT tiene establecido un procedimiento que obliga a todos los usuarios a modificar de manera periódica sus claves de acceso. Periódicamente, al iniciar sesión, el sistema solicita de forma automática el cambio de clave a todos los trabajadores.

Objetivos

Proteger la privacidad de nuestros datos mediante un proceso de control que impida el acceso a nuestros sistemas a usuarios no autorizados.

Blanqueo de Capitales

En Montalvo Gestores contamos con un manual de procedimiento interno para la prevención de blanqueo de capitales y financiación de terrorismo. Así mismo, se han impartido cursos de formación al personal de la compañía sobre esta materia para que puedan detectar e informar sobre posibles actuaciones de blanqueo de capitales.

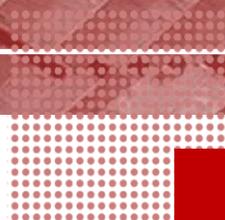
Objetivos

Vigilar el cumplimiento y la actualización de nuestros procesos y manuales, para adaptarnos a las potenciales modificaciones legislativas.

Continuar con la formación a todos los empleados y mantener informados a todos de la existencia del manual y sus potenciales actualizaciones.

GRUPO DE INTERÉS

04.3 Proveedores



Crear relaciones estables con los proveedores

En Montalvo Gestores hemos mantenido siempre relaciones estables y duraderas con nuestros proveedores. Cultivar una estrecha relación con ellos nos permite mantener actualizadas las relaciones comerciales en cuanto a datos, propuestas y condiciones de los servicios recibidos.

Comunicación

De acuerdo con nuestra política de Calidad mantenemos una comunicación fluida con nuestros proveedores homologados, informándoles inicialmente de nuestros criterios de evaluación.

Celebramos reuniones periódicas donde analizamos los servicios prestados y, negociamos o actualizamos contratos.

Gestión de incidencias

Desde el departamento de compras llevamos un control interno sobre los servicios prestados por nuestros proveedores que nos permite gestionar de forma proactiva cualquier incidencia que se produzca.

Objetivos

Conseguir una colaboración transparente, sólida y sostenible con nuestros proveedores que nos permita obtener un servicio de calidad.

Mantener una relación cercana con todos nuestros proveedores que nos permita actualizar y mejorar las condiciones de los servicios prestados que mejor se adecúen a nuestras necesidades.

Evaluación continua de proveedores

Contamos con un procedimiento de control y seguimiento de proveedores del que les informamos en el proceso de homologación.

El objetivo principal es comprobar la capacidad que cada proveedor tiene en cumplir los plazos de entrega acordados, calidad del producto o servicio...

Objetivos

Mantener controlados y actualizados las relaciones con los proveedores, los contratos y los servicios recibidos.

GRUPO DE INTERÉS

04. 4 Comunidad

Apoyar a generaciones clave

En Montalvo Gestores apostamos tanto por el talento de jóvenes profesionales como de profesionales *senior*. Entendemos que apoyando su desarrollo profesional, contribuimos a mejorar el futuro de nuestra sociedad.

Nuestra filosofía es contribuir al desarrollo profesional de todas las personas independientemente de sus creencias, género, origen o edad. En este ámbito, valoramos el recorrido en aprendizaje que tiene el talento *junior*, así como el conocimiento, estabilidad y experiencia que aporta el talento *senior*, ambos en difícil situación frente a un mercado laboral muy competitivo y azotado por la reciente pandemia.

Acción social para la Comunidad

Tanto la compañía como nuestros empleados nos sentimos fuertemente comprometidos con las causas a favor de los colectivos más vulnerables y para ello, adoptamos determinadas acciones con impacto social.

Profundamente comprometidos con la defensa de los derechos fundamentales, en Montalvo Gestores colaboramos activamente con distintas Fundaciones, Organizaciones sin ánimo de lucro y ONGs.

Así mismo, dedicamos una de las páginas de nuestra Newsletter trimestral a la acción social donde todos los que formamos el equipo de Montalvo Gestores, podemos

solicitar la inclusión de cualquier iniciativa con impacto social a la que queramos dar visibilidad y concienciar.

Inversión en Acción Social

Entre las distintas acciones sociales que realizamos de forma continua desde hace varios años, destacamos las siguientes:

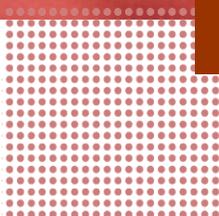
- Colaboración con Cáritas en los christmas navideños con el objetivo de reducir la pobreza entre los colectivos más vulnerables.
- Convenio de colaboración con el colegio Areteia a través del que ofrecemos prácticas a estudiantes con capacidades especiales durante 2 meses. Les asignamos un tutor interno dentro del área en el que desarrollan sus prácticas que monitoriza su desempeño y reporta a su tutor del colegio.
- Colaboración con Cáritas en la campaña de Navidad de “Repara un Juguete” con el objetivo de apoyar a los niños menos favorecidos.
- Colaboraciones puntuales con la Fundación Altius: apoyo a su campaña de ayuda a Ucrania.
- Colaboración con Cruz Roja con el objetivo de apoyar a personas en riesgo de exclusión, ofreciéndoles un puesto de trabajo digno.
- Colaboración con la Asociación Madrileña de Ayuda a la Infancia (AMAIF) contribuyendo a que la población de Burkina Faso tenga acceso al agua potable.

Objetivos

Contribuir a que los colectivos más vulnerables consigan una vida digna a través de nuestras políticas sociales y contribuir a conseguir un mundo mejor.

GRUPO DE INTERÉS

Medio ambiente



Consumos en la compañía

Una vez analizado el consumo de plástico en la compañía, nos marcamos el reto de reducirlo significativamente durante este ejercicio.

Nuestro análisis concluyó con un consumo elevado de botellas de agua de plástico. Para alcanzar el reto marcado, hemos provisionado a la oficina de dos máquinas de agua con vasos de papel reciclado y, a su vez, regalamos a toda la plantilla botellas de agua térmicas rellenables. Con esta medida, hemos conseguido reducir de una manera significativa el consumo de plástico.

Hemos instalado dobles pantallas en todos los puestos de trabajo con el objetivo principal de reducir significativamente la impresión de papel y facilitar el trabajo a todos los empleados.

Así mismo, animamos y promovemos a imprimir, siempre que la tarea lo permita, a doble cara.

Reciclaje de tóner, papel y pilas

En Montalvo Gestores se realiza de forma habitual el reciclaje de todos los materiales posibles. Contamos con proveedores específicos que se encargan de su reciclaje y de la certificación de sus servicios.

Política de reciclaje

Contamos con distintos contenedores donde depositar cada material reciclable. Tanto para el papel, las pilas, el tóner de impresoras, residuos orgánicos, plásticos..., que periódicamente se recogen y se tratan para su correcto reciclaje.

Los equipos informáticos y ofimáticos obsoletos se retiran y depositan en el punto limpio correspondiente a su naturaleza, así como el mobiliario inservible.

Objetivos

Contribuir en la aplicación y concienciación de las 3 erres: Reducir, Reciclar y Reutilizar.

Con estas políticas y acciones logramos un consumo sostenible.


UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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.



MONTALVO
GESTORES



APORTANDO
50 AÑOS
VALOR

Calle Conde de Peñalver 45, 7ª Planta
28006 Madrid

www.gmontalvo.com

