

- ▶ Balance Anual Responsabilidad Social Corporativa GARSA
- ▶ Madrid, Diciembre 2018

Se acerca el final de un nuevo año y en **GARSA -Gestores Administrativos Reunidos SA-** llega el momento de realizar el **balance global** de lo que ha supuesto el **año 2018** en términos de **avances relativos a Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**.

Y es que, por tercer año consecutivo, **nuestra empresa** tiene cabida en la **distinguida lista de entidades firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, que en España coordina la **Red Española del Pacto Mundial** (www.pactomundial.org) y cuya finalidad es **favorecer la defensa de los derechos humanos, laborales, sociales y medioambientales** en el entorno



empresarial. Para GARSA es un orgullo renovar el apoyo a esta iniciativa quedando comprometidos con la **promoción de acciones que mejoren la cultura y los valores de la empresa**. En resumen, los principales objetivos en materia de RSC del ejercicio 2018 han sido:

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

En base a ello, GARSA ha elaborado un **informe anual de Responsabilidad Social Corporativa** que es accesible en Internet desde el sitio Web del **Pacto Mundial de la ONU** (<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/102651>) en el que se

- ▶ Balance Anual Responsabilidad Social Corporativa GARSA
- ▶ Madrid, Diciembre 2018

documentan las diferentes acciones que a lo largo del año se han realizado en la compañía y que **refleja la evolución y consolidación de nuestro enfoque responsable** midiendo nuestro desempeño económico, medioambiental y social. En dicho informe se exponen los **valores de empresa, filosofía, acciones realizadas y logros conseguidos relativos a:**

↗ EMPRESA

- **Selección:** El compromiso de GARSA con la sociedad se refleja en una política de no discriminación por razón de raza, discapacidad física o enfermedad. La compañía aplica una política de contratación y selección basada en la igualdad de oportunidades, así como en la equidad de condiciones laborales.

La cualificación, las competencias (humanas y técnicas) y la experiencia profesional son los únicos factores que se evalúan.

La ley de igualdad es uno de los pilares de los valores de GARSA, y de hecho el 71% de la plantilla en 2017 está conformada por mujeres (+3% respecto al año anterior).

- **Formación:** La formación es una herramienta esencial para mejorar la calidad y la profesionalidad de los empleados. Se apuesta por una formación continua desde el momento inicial de la incorporación de los trabajadores/as, además de una formación específica sobre el puesto que desempeñan.

Adicionalmente, la empresa lleva a cabo acciones enfocadas a la formación continua de los empleados de todas las oficinas de GARSA en España. Por ejemplo, este último ejercicio se han organizado 74 grupos formativos.

Del mismo modo, la empresa ha colaborado con 34 centros de formación de todo el territorio nacional acogiendo alumnos en prácticas, los cuales, el 25,6% han sido finalmente contratados.

- **Relaciones con empleados:** GARSA considera a las personas como factor clave empresarial, y defiende y promueve el cumplimiento de los Derechos Humanos y laborales comprometiéndose con la aplicación de la normativa y buenas prácticas en condiciones de empleo, igualdad, salud y seguridad en el puesto de trabajo.

Es importante apuntar que la compañía cuenta con una avanzada política de Responsabilidad Social (RSC) que intenta siempre beneficiar al empleado. Desde

- ▶ Balance Anual Responsabilidad Social Corporativa GARSA
- ▶ Madrid, Diciembre 2018

hace más de dos años la empresa tiene implantado un horario flexible, el cual permite disponer de tres tardes libres a la semana.

Este plan de RSC fue comunicado a los empleados de la empresa, quedando publicado en la intranet de la compañía, pudiendo también acceder a los informes anuales de mejoras en esta materia.

La empresa se intenta fomentar la comunicación bidireccional (trabajador-empresa) a través de diferentes vías como:

- Buzón de sugerencias.
 - Comunicados internos a través de la Intranet de la empresa.
 - Redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn).
 - Noticias mensuales en la web de la compañía.
- **Uso de bienes y servicios de la compañía:** Los empleados son informados desde el primer momento del uso eficiente que deben tener de los bienes y servicios de la empresa y de la prohibición del uso de ellos en beneficio propio.

↗ CLIENTES

GARSA trabaja activamente para que las relaciones empresariales con los clientes se basen en la confianza, la calidad de servicio y la atención personalizada.

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

Para ello se ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad que recoge de manera detallada -además de ayudar a optimizar- los procedimientos de trabajo de cada departamento y entidad, así como cuestiones relativas a RRHH y formación.

La implicación de la compañía sobre mejora de calidad es absoluta, como así indica la acreditación que AENOR nos confiere con el Certificado de Calidad ISO 9001:2008, que para el periodo 2018-2019 se ampliará a la nueva adaptación, ISO 9001:2015.

↗ MERCADOS

GARSA trata de cuidar al máximo su sector profesional, compitiendo en el mercado de manera leal sin admitir en ningún caso conductas engañosas, maliciosas o fraudulentas.

- ▶ Balance Anual Responsabilidad Social Corporativa GARSA
- ▶ Madrid, Diciembre 2018

Los empleados rechazan la información obtenida de manera impropia o violando la confidencialidad bajo la que la mantienen sus legítimos propietarios.

➤ PROVEEDORES

Los proveedores de GARSA (tales como agencias de mensajería, papelería, notarías, etc.) son una parte importante en la operativa de la compañía. Es por ello que los criterios de selección, así como de seguimiento y control son objetivos, transparentes y por política de calidad, exhaustivos.

GARSA exige a sus proveedores estar comprometidos con los derechos humanos y laborales, considerando inaceptable cualquier vulneración sobre estos aspectos. Así mismo, los empleados de GARSA se relacionan con sus proveedores de forma lícita, ética y respetuosa.

➤ CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El personal profesional de GARSA tiene la obligación de proteger la información y el conocimiento generado en el seno de la organización, de su propiedad o que custodia. Paralelamente, el área de informática se encarga de gestionar, vigilar y hacer un continuo seguimiento en todo lo relacionado con la seguridad de datos.

La empresa tiene habilitado el correo electrónico (protecciondedatos.dpo@garsa.com) para poder comunicar incidencias detectadas en lo relativo a la confidencialidad de la información o con la protección de datos personales.

Así mismo GARSA se encuentra adaptada a la reciente normativa de privacidad de ámbito europeo; el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

➤ POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

GARSA trabaja en pro de la máxima transparencia empresarial con unos claros códigos de conducta y de lucha contra la corrupción. En este sentido, los colectivos de empleados/as que pueden llegar a estar expuestos a situaciones de riesgo (asistentes a firmas) han sido altamente formados/as a través de cursos sobre la prevención del blanqueo de capitales y anticorrupción.

➤ COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTE

- ▶ Balance Anual Responsabilidad Social Corporativa GARSA
- ▶ Madrid, Diciembre 2018

Se trata de un compromiso inherente al modelo de negocio de GARSA. La empresa colabora con ONG's tales como AFIM, Ningún niño sin sonrisa, Asociación Sonrisas realizando acciones internas. Por ejemplo, la recogida de juguetes nuevos y usados para esta última asociación enumerada.

Por otro lado, GARSA está comprometida con la empleabilidad de colectivos con dificultades de inserción laboral (discapacidades, mayores de 45 años o jóvenes desempleados) así como con la formación de trabajadores y personas desempleadas.

En relación al compromiso medioambiental, GARSA previene el impacto que su actividad puede causar sobre el medio ambiente, cuidando especialmente el consumo responsable de agua, consumo energético, consumo de papel, compra de consumibles y material de imprenta o gestión de residuos, entre otros.

Fruto de estas acciones, **GARSA camina con paso firme en su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** para el cumplimiento con la Agenda 2030 marcada por Naciones Unidas.

Sin lugar a dudas, **GARSA** trabaja para continuar siendo un **referente en servicios innovadores de BPO** (business process outsourcing) **aportando valor** a sus grupos de interés **-sector financiero y promotor inmobiliario-** mediante una **gestión integral transparente en la formalización de operaciones bancarias e inmobiliarias** en España.