



Estado de Información No Financiera

Ejercicio 2018

Modelo de negocio

Gestores Administrativos Reunidos, S.A. (en adelante GARSA) es una compañía que ofrece servicios y procesos de externalización relacionados con la formalización y gestión de operaciones bancarias e inmobiliarias. La oferta de servicios de la organización se dirige principalmente a entidades financieras, clientes particulares, promotores y sociedades de gestión de activos y fondos. Concretamente, la actividad de GARSA se divide en cuatro líneas de negocio:



Cultura empresarial

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

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

Cobertura geográfica

Las oficinas centrales de la compañía se encuentran en la ciudad de Madrid, si bien cuenta con una amplia red de oficinas, compuesta por 25 centros propios y 34 oficinas colaboradoras, todas ellas ubicadas en España.



Principales riesgos y su gestión

Las operaciones de GARSa se desarrollan a escala nacional, existiendo ciertos riesgos inherentes a la actividad de negocio y requieren gestionarse correctamente. Habida cuenta de ello, la organización cuenta con un plan de gestión de riesgos que se revisa anualmente dentro del marco del cumplimiento de la norma internacional ISO9001:2015.

El proceso implementado consiste en la identificación de riesgos y oportunidades y en la determinación de las acciones planificadas para abordarlos, que pueden ser de diversa naturaleza y que van desde evitar los riesgos, aceptarlos, eliminar las fuentes, cambiar la probabilidad de ocurrencia o sus consecuencias, compartir los riesgos con otros grupos de interés, hasta tomar la decisión de mantener el nivel de riesgo comunicando a las partes interesadas. Al formar parte del sistema de gestión de calidad certificado, el proceso está además sujeto a auditoría interna y externa.

Los riesgos identificados se clasifican por áreas funcionales. En materia de recursos humanos, los principales riesgos se derivan de las consecuencias de errores humanos que puedan afectar las operaciones. En materia informática, se vinculan con la seguridad de la información y la disponibilidad de las infraestructuras de tecnología de la información. Entre los aspectos financieros y relacionados con la función de compras, los riesgos están relacionados con la integridad y temporalidad de la información y, finalmente, se identifican otros aspectos de procesos que pueden dar lugar a riesgos operacionales.

La evaluación del plan de 2018 da lugar a las medidas a aplicar en el 2019. El plan está en continua evolución ya que su implementación fue principalmente ocasionada por la adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015, que incluye este aspecto como requisito normativo.

Compromiso con el medio ambiente

El compromiso de GARSA con el medio ambiente forma parte del modelo de negocio. La política ambiental de la compañía establece la responsabilidad ambiental como criterio prioritario en el desarrollo de las actividades de la organización y establece diversos objetivos globales que buscan fomentar la protección y el cuidado del entorno.

El enfoque adoptado consiste en minimizar los impactos derivados de sus actividades mediante la optimización de los recursos utilizados y la prevención de la contaminación con un apropiado tratamiento de residuos, a los efectos de lograr un desarrollo sostenible. En este sentido, el compromiso de la organización se concreta en los siguientes principios fundamentales:

- Prevenir la contaminación que las actividades pueden causar en el medio ambiente.
- Adquirir un compromiso de mejora continua, aplicando criterios de ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos materiales energéticos necesarios para la prestación de los servicios.
- Cumplir con la legislación y reglamentación ambiental aplicable a las actividades, así como otras regulaciones internas.
- Sensibilizar, concienciar y fomentar un buen comportamiento ambiental por parte de los empleados.

Gestión ambiental y gestión de residuos

GARSA opera en todos sus centros de trabajo bajo la certificación ISO14001, por lo que mantiene políticas específicas de gestión ambiental que contemplan la prevención de la contaminación como requisito normativo.

La compañía ha realizado para las oficinas centrales de Madrid una evaluación de aspectos ambientales - consumo de agua, consumo energético, consumo de papel, compra de consumibles, material de imprenta y gestión de residuos – obteniendo un diagnóstico del desempeño ambiental y diversas recomendaciones de mejora.

A continuación, se indican las principales acciones llevadas a cabo en 2018 en materia medioambiental:

- Inclusión en los correos corporativos del mensaje “Piensa antes de imprimir”.
- Uso de recipientes específicos para el reciclaje de papel.
- Utilización de videoconferencias para reducir traslados.
- Promoción de conductas positivas medioambientales a través de carteles informativos.
- Existencia de puntos limpios para almacenar los tóneres gastados, objetos voluminosos, pilas, etc.
- Reciclaje y destrucción de papel mediante gestor homologado.

Uso sostenible de los recursos

Consumo de agua

Respecto al consumo de agua, se estima que la compañía ha consumido un total de 1.779 m³ en el desarrollo de su actividad durante el ejercicio 2018.

Consumo de materias primas y medidas para mejorar la eficiencia de su uso

En relación con el consumo de materias primas, dada la actividad de la compañía, el único material que pudiera resultar relevante para el presente informe es el papel. El consumo registrado en el ejercicio 2018 se sitúa en 25.948 Kg, que proviene fundamentalmente de las fotocopiadoras.

En relación con lo anterior, la compañía trabaja de forma continua en la concienciación de los empleados para una adecuada planificación del consumo de papel, a fin de optimizar la utilización del mismo.

Consumo de energía y medidas para mejorar la eficiencia energética

A continuación, se indica el consumo energético registrado en 2018 en los centros de actividad de la compañía:

Tipo de energía	Unidad de medida	Total
Gas	m ³	215
Electricidad	KW/h	539
Renovables	KW/h	-

En relación con las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética, cabe señalar que la compañía realiza un mantenimiento preventivo de los equipos de aire acondicionado de todas sus oficinas para garantizar un funcionamiento adecuado y el uso eficiente de energía. Asimismo, los equipos informáticos se actualizan periódicamente, utilizando los que están obsoletos para labores que requieren de menos potencia.

Cambio climático: emisiones, medidas tomadas y metas de reducción

Las operaciones de la compañía no implican actividades de manufactura, y, por tanto, el volumen de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero generadas por tales operaciones resulta inmaterial a los efectos del presente informe.

Protección de la biodiversidad

Las operaciones de GARSA no se realizan en sitios de proximidad a áreas protegidas o adyacentes a zonas de alta biodiversidad o con existencia de especies protegidas. Estas condiciones hacen que la necesidad de preservación o restauración de hábitats sea inmaterial para las operaciones de la compañía.

Nuestro equipo

Las personas son el motor de GARSA, por cuanto la dedicación y el compromiso del equipo humano son cruciales para conseguir la excelencia en el servicio. Por este motivo, la organización trabaja día a día para ofrecer a sus trabajadores las condiciones laborales adecuadas para un empleo de calidad, que permita contar con personas motivadas, comprometidas y con un alto desempeño, preparadas para crecer con la organización.

En este sentido, la política de recursos humanos se enfoca en el desarrollo personal y profesional de los empleados por medio de prácticas adecuadas de salarios y beneficios, además de la promoción de programas de educación, salud y seguridad en el trabajo. GARSA respeta el derecho de libre asociación sindical, de negociación colectiva y defiende firmemente que, en los procesos de reclutamiento, selección y promoción, los candidatos deben ser evaluados únicamente por su adecuación a las condiciones requeridas por el puesto de trabajo en cuestión.

Empleo¹

Personal

Durante el ejercicio 2018 la compañía ha empleado a un total de 891 personas. A continuación, se detalla el número de empleados al cierre del ejercicio y la distribución de la plantilla por género, edad y clasificación profesional:

Distribución de empleados por género, edad y clasificación profesional													
Nº empl.	18-30	30-55	>55	Titulado		Jefe		Oficial 1ª		Oficial 2ª		Aux. admin.	
	años (%)	años (%)	años (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)
891	16,6	79,1	4,3	1,9	2,7	1,9	2,1	9,3	18,7	4,2	12,0	11,4	35,7

Nota: La alta gerencia de la compañía está incluida dentro de la categoría "Titulado".

Modalidades de contrato

Asimismo, se indica el número y la distribución de modalidades de contratos de trabajo al cierre del ejercicio 2018, con el desglose por género, edad y clasificación profesional:

	Empleados a 31.12.18 - Hombres						Empleados a 31.12.18 - Mujeres					
	Contrato fijo			Contrato temporal			Contrato fijo			Contrato temporal		
	18-30 años	30-55 años	>55 años	18-30 años	30-55 años	>55 años	18-30 años	30-55 años	>55 años	18-30 años	30-55 años	>55 años
Titulado	-	12	4	1	-	-	-	23	1	-	-	-
Jefe	1	12	4	-	-	-	-	19	-	-	-	-
Oficial 1ª	3	59	5	1	14	1	8	134	4	3	16	2
Oficial 2ª	1	32	1	3	-	-	8	66	5	7	19	2
Aux. admin.	15	48	2	17	20	-	31	174	5	49	57	2

Nota: La alta gerencia de la compañía está incluida dentro de la categoría "Titulado".

¹ Las categorías profesionales utilizadas a efectos del presente informe son las que establece el Convenio Colectivo Estatal de Gestorías Administrativas. La Compañía tiene en plantilla a una persona que desarrolla labores de limpieza no incluida en ninguna de las categorías anteriormente mencionadas.

Despidos

En referencia a los cambios acontecidos en la plantilla, durante el ejercicio 2018 se han registrado un total de 14 despidos. La siguiente tabla muestra el número de despidos al cierre del ejercicio por género, edad y clasificación profesional:

Nº de despidos por género, edad y clasificación profesional						
	Hombres			Mujeres		
	18-30 años	30-55 años	>55 años	18-30 años	30-55 años	>55 años
Titulado	-	-	-	-	1	-
Jefe	-	-	-	-	-	-
Oficial 1ª	-	1	-	-	1	-
Oficial 2ª	-	2	-	-	1	-
Auxiliar admin.	1	1	-	2	4	-

Remuneraciones

En relación con la remuneración media del personal de GARSA, a continuación, se presentan los datos correspondientes al ejercicio 2018 por género, edad y clasificación profesional:

Remuneración media por género, edad y clasificación profesional												
18-30 años (k€)	30-55 años (k€)	>55 años (k€)	Titulado		Jefe		Oficial 1ª		Oficial 2ª		Aux. admin.	
			H (k€)	M (k€)	H (k€)	M (k€)	H (k€)	M (k€)	H (k€)	M (k€)	H (k€)	M (k€)
14,14	18,84	23,24	62,15	38,15	31,11	29,96	21,40	20,35	16,80	16,22	14,33	14,36

De forma complementaria, la siguiente tabla informa de la brecha salarial (medida como salario medio femenino / salario masculino para cada categoría) existente para puestos de trabajo de características iguales o similares:

Brecha salarial por clasificación profesional				
Titulado	Jefe	Oficial 1ª	Oficial 2ª	Aux. admin.
0,61	0,96	0,95	0,97	1,00

Nota: La alta gerencia de la compañía está incluida dentro de la categoría "Titulado".

Por último, respecto al Órgano de Administración de la compañía, cabe señalar que los miembros del Consejo no son remunerados por su cargo de consejero.

Medidas para la desconexión laboral y empleo de personas con discapacidad

Actualmente no existe una política común que establezca medidas para la desconexión laboral de los empleados. Por otra parte, GARSA mantiene un firme compromiso con la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. En este sentido, la compañía colabora con Centros Especiales de Empleo (CEE) para la inclusión de personas con discapacidad dentro de la entidad.

Organización del trabajo

En términos generales, el personal empleado por GARSA desarrolla su actividad en jornadas de siete horas durante tres días a la semana más dos días de jornada completa. No obstante, dada la naturaleza del negocio de la compañía, la organización del trabajo puede variar en función de las necesidades de cada cliente. En 2018, se han registrado un total de 54.994,8 horas de absentismo laboral, que incluyen tanto las ausencias justificadas como las injustificadas.

Medidas para facilitar la conciliación familiar-laboral

Desde el año 2015, GARSA cuenta con un Plan de Responsabilidad Social Corporativa que establece determinadas medidas de ordenación del tiempo de trabajo en la organización para fomentar el equilibrio entre la vida familiar y laboral de los empleados:

- Flexibilidad horaria, con tres tardes libres a la semana y margen de entrada de una hora, pudiendo acomodar los horarios de entrada o salida del trabajo a las necesidades personales, sujeto a los requerimientos del cliente y la compañía.
- Jornada intensiva en el mes de agosto.
- Posibilidad de reducción de la jornada laboral.
- Acumulación de los periodos de lactancia materna.
- Cambio de centro de trabajo por cambio de residencia, siempre que exista la vacante en el otro centro.

En relación con lo anterior, cabe añadir que la compañía ofrece a sus empleados distintos beneficios sociales, entre otros:

- Sistema de retribución flexible que permite obtener beneficios fiscales en diferentes productos (cheques guardería, ticket comida, tarjeta transporte, seguro médico).
- Revisiones médicas anuales.
- Acuerdos con entidades bancarias.
- Descuentos comerciales en determinados establecimientos.

Salud y seguridad

Para GARSA, la salud y seguridad de los trabajadores es un aspecto de vital importancia. En este sentido, la compañía trabaja a diario por mejorar la calidad de vida de todos los empleados, procurándoles las condiciones apropiadas para su confort en un entorno laboral estable y de calidad.

Durante el ejercicio 2018, se han registrado un total de 29 accidentes de trabajo, con un índice de incidencia de 612,75 y un índice de duración de 19,40 días de baja por accidente. En relación con lo anterior, cabe señalar que durante el ejercicio 2018 no se han registrado casos de enfermedades profesionales.

Con el fin de reducir los riesgos ocupacionales prevenir las lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo y promover unas condiciones de trabajo seguras y saludables, GARSA trabaja de forma continua para el desarrollo de planes de prevención específicos y sistematizados, implementados a través de sesiones de formación y sensibilización impartidas a todos los empleados.

Relaciones con los trabajadores

El diálogo con los empleados es fundamental para GARSA. La compañía incentiva la comunicación bidireccional (trabajador-empresa) y para ello cuenta con diversos mecanismos que pretenden fomentar el diálogo social:

- Buzón de sugerencias.
- Comunicados internos a través de la Intranet de la empresa.
- Redes sociales (Facebook, Twitter).
- Noticias mensuales en la página web de la compañía.

En cuanto a la negociación colectiva, el 100% de la plantilla se rige por las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo Estatal de Gestorías Administrativas.

Formación

GARSA considera que la transmisión del conocimiento es la base de la continuidad de un capital valioso con el que cuenta la empresa que perdura por encima de cualquier situación que pudiese plantearse (jubilación, fuga de talento, etc.). Por ello, apuesta por una política de formación orientada al desarrollo del talento a través de un proceso de aprendizaje continuo, que se enfoca en la cualificación, el crecimiento intelectual y la evolución profesional para la mejora de la calidad y profesionalidad del servicio.

La compañía cuenta con un programa de formación de acogida para los nuevos empleados orientada a fomentar la integración y potenciar su implicación y compromiso. Además, cuenta con una plataforma *online* que permite conocer la empresa de forma interactiva e incluye diversas píldoras formativas sobre la utilización de la Intranet, así como el manual de bienvenida, que contiene información corporativa. Los nuevos integrantes de la plantilla reciben asimismo formación específica en el puesto de trabajo y se les asigna un tutor encargado de su orientación durante las primeras semanas en la compañía y de llevar a cabo un seguimiento de su desempeño.

Adicionalmente, con periodicidad anual se realiza para todo el personal una evaluación de las necesidades formativas existentes en cada oficina, que resulta en un Plan Anual de Formación, que incluye cursos tanto de conocimientos generales (inglés, ofimática, protección de datos) como de conocimientos específicos para el negocio. En 2018, cabe destacar el curso “formador de formadores” impartido a varios empleados interesados en difundir sus conocimientos a sus compañeros, con el objetivo de preparar a estos empleados para impartir cursos en las materias en las que son expertos.

En total, se han impartido un total de 3.429 horas de formación. A continuación, se indica el desglose por categoría profesional:

Nº de horas de formación por categoría profesional	
Titulado	322
Jefe	97
Oficial de 1ª y 2ª	1.645
Aux. admin.	1.365
Total	3.429

Para seguir mejorando en la gestión de la formación, tras cada acción formativa se realiza una valoración final por parte de los empleados y de los formadores, que sirve para analizar, entre otros aspectos, la satisfacción, la materia impartida, la metodología utilizada, los tutores. Las valoraciones ayudan a conocer cómo se han desarrollado las acciones formativas, su eficacia y los aspectos a mejorar para futuras sesiones.

Discapacidad e igualdad

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

En este sentido, el compromiso de la compañía con la igualdad de oportunidades se refleja en un Plan de Igualdad, implantado desde 2005, que contempla una serie de medidas y acciones, agrupadas y estructuradas por áreas temáticas de actuación, teniendo como objetivos principales los siguientes:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del Principio de Igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional a todos los niveles, evaluando sus posibles efectos.
- Conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la entidad.
- Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aun siendo de origen cultural, social o familiar, pudieran darse en el seno de la compañía.
- Asegurar que la gestión de recursos humanos es conforme a los requisitos legales aplicables en materia de igualdad de oportunidades.
- Prevenir la discriminación laboral, por razón de género.
- Reforzar el compromiso de Responsabilidad Social Corporativa, en orden a mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, así como de fomentar el principio de igualdad de oportunidades.
- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los empleados.

Las medidas implementadas se centran fundamentalmente en garantizar la igualdad de oportunidades en los procesos de selección, promoción y desarrollo del personal. Asimismo, se realizan acciones de formación, comunicación y sensibilización en la materia y se establecen determinadas medidas de ordenación del tiempo de trabajo en la organización para facilitar el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida familiar y laboral, incluyendo medidas específicas dirigidas a los empleados que tengan a su cargo personas con discapacidad.

La compañía promueve la difusión interna y conocimiento por parte del personal sobre los contenidos del Plan de Igualdad, revisado por última vez en 2018 y actualmente en proceso de actualización.

Respeto de los derechos humanos

GARSA considera a las personas como factor clave empresarial, defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en condiciones de empleo, igualdad, salud y seguridad en el puesto.

Las jurisdicciones de los territorios situados dentro del ámbito de operaciones de la compañía disponen de diversas normativas legales que garantizan el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En este sentido, GARSA cumple con lo establecido en la normativa legal vigente.

En relación con lo anterior, cabe destacar que desde 2016, la compañía forma parte de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, comprometiéndose y siendo firmante de los diez principios básicos en derechos humanos, laborales, ambientales y lucha contra la corrupción. En este sentido, el Código Ético incluido en el Plan de Responsabilidad Social Corporativa establece lo siguiente:

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

Con el objetivo de detectar y erradicar posibles irregularidades, la compañía dispone de una dirección de correo electrónico que permite a cualquier persona relacionada con la empresa, denunciar, de manera confidencial cualquier situación que, a su juicio, suponga una vulneración del Plan de Responsabilidad Social Corporativa. Durante el ejercicio 2018, no se han registrado denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.

Por último, cabe señalar que la naturaleza de las operaciones desarrolladas por la compañía en el ejercicio de sus actividades de negocio no supone un riesgo representativo en materia de trabajo forzoso u obligatorio ni trabajo infantil.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Corrupción y soborno

Para GARSA la integridad, la legalidad y la transparencia son dos elementos clave dada su importancia en la relación con los grupos de interés, lo que se refleja en su cultura empresarial, basada en una conducta ética e íntegra. Todos los clientes están debidamente informados acerca de los mecanismos internos implementados por la compañía para preservar los valores corporativos.

A fin de prevenir los riesgos que pudieran comprometer la integridad y la transparencia de la compañía y atenuar el grave perjuicio que podrían ocasionar a nivel económico y reputacional, todos los empleados están adheridos al Código de Conducta incluido en el Plan de Responsabilidad Corporativa, que define las pautas que deben guiar su actuación profesional en las relaciones internas y externas en materia de corrupción y soborno, entre otros.

En relación con lo anterior, desde el departamento financiero se lleva a cabo una minuciosa labor de control para garantizar la inexistencia de prácticas con riesgo de corrupción o ilegalidad. Todas las facturas, pagos u operaciones con trascendencia económica que realiza la compañía figuran con claridad y exactitud en registros contables apropiados y representan la imagen fiel de las transacciones realizadas y están a disposición de los auditores internos y externos.

Como se ha mencionado anteriormente, la compañía cuenta con un canal de denuncias a disposición de los grupos de interés para reportar los eventuales casos de incumplimiento del Código o resolver dudas relacionadas con el mismo. Asimismo, existe un Comité Ético que se encarga de la supervisión del cumplimiento y la difusión interna, la gestión del canal de denuncias y la tramitación de los expedientes y su resolución.

Blanqueo de capitales

GARSA no es sujeto obligado de prevención de blanqueo de capitales en los términos referidos por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

No obstante, durante los últimos años, se han realizado acciones formativas en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la corrupción dirigidas a un colectivo de trabajadores que por su labor profesional se encuentran expuestos a situaciones de riesgo.

Aportaciones sociales

El importe total de las aportaciones sociales efectuadas por GARSA en el ejercicio 2018 ascendió a 350 euros. Concretamente, la compañía colaboró con la Fundación AFIM (Ayuda, Formación e Integración de personas con discapacidad); una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a la formación de los jóvenes y mayores y para la atención, ayuda y asistencia integrada a personas con discapacidad de todo tipo, con el fin de lograr su normalización, capacitación laboral e integración social.

Implicación con la sociedad

Compromiso con el desarrollo sostenible

La interacción de GARSA con las comunidades locales y con los grupos de interés en general se basa en el respeto y la creación de relaciones prósperas y duraderas. En este sentido, el enfoque de la compañía se centra en construir relaciones sólidas y mantener una participación proactiva en el diálogo con las comunidades e instituciones locales, regionales y estatales para contribuir a la mejora de la sociedad.

En relación con el impacto de la actividad en la sociedad, GARSA muestra su compromiso mediante el fomento de la formación práctica de estudiantes; en este sentido, cabe destacar el programa de formación para estudiantes desarrollado en 2018 a través de convenios de colaboración establecidos con más de 35 centros de formación de toda España. Por otra parte, la compañía apuesta por la contratación de personas jóvenes, desempleadas, mayores de 45 años y en situación de exclusión social. De hecho, en 2018, se ha incrementado la colaboración con centros que imparten certificados de profesionalidad, incluyendo a alumnos en prácticas y llegando a contratar al 50% de los alumnos.

Por otro lado, el compromiso social de GARSA se concreta en el desarrollo de actividades de patrocinio, mecenazgo y acción social, realizadas por la compañía o canalizadas a través de la colaboración con organizaciones sociales tales como AFIM o Médicos sin Fronteras. A continuación, se detallan algunas de las campañas sociales en las que se ha involucrado la compañía en 2018:

- Campaña “Atrévete a regalar sonrisas” de la asociación Sonrisas: En diferentes oficinas de España (Sevilla, Alicante, Madrid, Córdoba, Granada y Valencia) se realizó una recogida de juguetes para niños hospitalizados y familias sin recursos.
- Campaña de Navidad de la asociación proTGT: En las oficinas de la Comunidad de Madrid se colaboró con la entidad mediante la compra de productos navideños dirigidos a un colectivo de niños con autismo de Móstoles.
- Campaña de la Cruz Roja: En la reunión anual de responsables se colaboró con la donación de bicicletas montadas por el equipo gerencial/directivo.
- Campaña de recogida de tapones solidarios.

También se contratan servicios a través de asociaciones de colectivos desprotegidos y según establece la política de compras, cualquier proveedor potencial que concursa para la prestación de servicios a la compañía incrementa su puntuación en un 10% en el caso de ser centro especial de empleo.

Proveedores

La política de Responsabilidad Social Corporativa de GARSA define expresamente que la selección y contratación de proveedores debe ser objeto de competencia transparente e inequívoca, atendiendo a la competencia técnica, el cumplimiento legal, la reputación y el comportamiento ético del proveedor, para optimizar el retorno en términos de coste y calidad para la organización y gestionar de forma adecuada el riesgo reputacional.

Por encima de todo, la compañía requiere, para todos sus proveedores y socios comerciales el cumplimiento de la legislación vigente en materia de medio ambiente,

salud y seguridad en el trabajo, además de un firme compromiso con los derechos humanos y laborales. La selección de proveedores se rige por criterios objetivos y de transparencia, conciliando el interés de la empresa en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

Los sistemas de gestión de calidad de GARSA incluyen protocolos para la evaluación inicial de los candidatos a proveedores, selección mediante los criterios establecidos para ello, un seguimiento del desempeño y por último una reevaluación para verificar la idoneidad de los servicios suministrados a GARSA y determinar así su continuidad o no como proveedor homologado. El departamento de calidad se encarga de realizar las evaluaciones - diarias, mensuales o semestrales, según el tipo de proveedor - y en caso de detectarse incidencias, tomar las medidas pertinentes en cada caso.

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

Consumidores

GARSA trabaja día a día por establecer relaciones duraderas con todos sus clientes; relaciones basadas en la confianza, la calidad de servicio, atención personalizada y atendiendo a criterios de consideración, respeto y dignidad. Dado el compromiso de la organización con la calidad y la satisfacción del cliente, la compañía cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado con la norma ISO 9001:2015.

En relación con lo anterior, el departamento de Calidad y de Organización y Desarrollo de Negocio trabaja en la mejora y actualización constante de los procedimientos de trabajo utilizados. En este sentido, la política de calidad de GARSA se basa en los siguientes principios:

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

Salud y seguridad del consumidor

Las operaciones desarrolladas por la compañía en el seno de su actividad de negocio conllevan el tratamiento de información sensible y por ende un riesgo operativo. Para una adecuada gestión de riesgos en materia de seguridad, la compañía dispone de un Manual de Seguridad de Protección de Datos (LOPD) y un sistema para garantizar el Tratamiento y la Seguridad de la Información.

La política de calidad de la compañía se materializa a través de las auditorías realizadas con periodicidad anual por personal externo perteneciente a la Asociación Española de Normalización y Certificación para verificar que el sistema de gestión satisface los requisitos de la norma UNE en ISO 9001:2015.

Además, periódicamente se realizan auditorías internas - auditorías de gestión anuales y de procesos cada trienio, a excepción de los procesos que sufren cambios constantes, en los que se realiza de manera anual - para detectar cualquier desviación de proceso en cualquier ámbito, ya sea de servicio, de selección de proveedores, gestión de personal, etc.

Sistemas de reclamación, quejas y resolución de las mismas

El éxito de la organización depende directamente de lo satisfechos que se sientan los clientes. Por este motivo, la compañía dispone de procedimientos específicos para evaluar la satisfacción del cliente; concretamente se realizan encuestas semestrales y anuales que permiten obtener un diagnóstico del servicio prestado y poder tomar medidas de actuación necesarias para ofrecer servicios mejor valorados y de calidad.

Asimismo, como parte de los sistemas de gestión de calidad, la compañía cuenta con un sistema para la recepción, tratamiento, comunicación, registro, seguimiento y cierre de las reclamaciones y quejas recibidas por distintos medios, que los clientes pueden realizar a las Oficinas y Centros de formalización. Todas las reclamaciones recibidas se canalizan en el departamento de Calidad y Atención al Cliente, encargado del tratamiento, respuesta y seguimiento de las mismas.

Información fiscal

GARSA presta especial atención al cumplimiento de sus obligaciones tributarias que resulten de la normativa aplicable en cada uno de los territorios en los que opera la compañía.

El beneficio obtenido fruto de la actividad desarrollada en el ejercicio 2018 asciende a 1.208.956,42 euros. Por otra parte, el importe pagado en el ejercicio 2018 en concepto de Impuesto de Sociedades ascendió a 698.773,77 euros.

Por último, el importe de las subvenciones públicas recibidas en el ejercicio 2018 por GARSA asciende a 43.021,70 euros.

Referencias a contenidos establecidos por la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, incluidos en el Estado de Información No Financiera

El presente estado de información no financiera se ha elaborado tomando como criterios los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y diversidad. Para su elaboración, se ha tomado de referencia los Estándares GRI para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad (2016). El uso de los Estándares GRI se ha hecho de manera selectiva, por lo que el presente informe no constituye un informe de conformidad con GRI. Los estándares utilizados se detallan debajo de la tabla de referencias.

Para la elaboración de este informe y la selección de los contenidos relevantes se ha realizado previamente un análisis de materialidad para determinar a partir de los contenidos requeridos por la citada Ley, qué contenidos corresponde incluir detalladamente y aquellos para los que por la falta de sistemas de información adecuados o por la baja relevancia de estos en el negocio de la Compañía se incluye una explicación de los motivos de su omisión.

El análisis de materialidad se ha llevado a cabo a partir de otros reportes de naturaleza similar publicados por compañías del sector, mediante la identificación de los temas identificados como más relevantes a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización o bien de influir en las decisiones de los grupos de interés. En este sentido, se ha determinado que, además de los aspectos identificados en la Ley, resulta también material para GARSA incluir los contenidos relacionados con el Reglamento General de Protección de Datos.

Contenidos básicos	Página / Referencia
Descripción del modelo de negocio	EINF-1
Marcos utilizados	EINF-15,16
Riesgos relacionados con las cuestiones del EINF	EINF-2
Cuestiones medioambientales	
Información detallada	EINF-3
Contaminación	EINF-3
Economía circular y prevención y gestión de residuos	EINF-3
Uso Sostenible de Recursos: Agua	EINF-4
Uso Sostenible de Recursos: Materiales	EINF-4
Uso Sostenible de Recursos: Energía	EINF-4
Uso Sostenible de Recursos: Eficiencia energética	EINF-4
Cambio Climático: Emisiones de GEI	EINF-4
Cambio Climático: Adaptación	EINF-4
Cambio Climático: Metas de emisiones GEI	EINF-4
Protección de la biodiversidad: Medidas	EINF-4
Protección de la biodiversidad: Impactos	EINF-4
Cuestiones sociales y relativas al personal	
Empleo: Número de empleados	EINF-5
Empleo: Modalidades contratos de trabajo	EINF-5
Empleo: Número de despidos	EINF-6
Empleo: Remuneraciones	EINF-6
Empleo: Brecha salarial	EINF-6
Empleo: Remuneración de consejeros y directivos	EINF-6

Empleo: Desconexión laboral	EINF-6
Empleo: Discapacidad	EINF-6,8
Organización del trabajo	EINF-7
Organización del trabajo: Absentismo	EINF-7
Organización del trabajo: Conciliación	EINF-7
Salud y Seguridad: Condiciones	EINF-7
Salud y seguridad: Accidentes y enfermedades	EINF-7
Relaciones trabajador-empresa	EINF-8
Formación	EINF-8
Igualdad	EINF-8
Información sobre la sociedad	
Compromisos con el desarrollo sostenible	EINF-12
Subcontratación y proveedores	EINF-12,13
Consumidores: Salud y seguridad	EINF-13,14
Consumidores: Reclamos	EINF-14
Consumidores: Información fiscal	EINF-14
Respeto de los derechos humanos	
Due diligence de derechos humanos	EINF-10
Riesgos y medidas	EINF-10
Libertad de asociación y negociación colectiva	EINF-10
Discriminación en el empleo	EINF-10
Trabajo forzoso e infantil	EINF-10
Lucha contra la corrupción y el soborno	
Prevención de corrupción y soborno	EINF-11
Prevención de blanqueo de capitales	EINF-11
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	EINF-11

Este material hace referencia a Contenidos parciales de los siguientes estándares GRI

205: Lucha contra la corrupción
 301: Materiales
 302: Energía
 303: Agua
 304: Biodiversidad
 305: Emisiones
 306: Efluentes y residuos
 401: Empleo
 402: Relación trabajador-empresa
 403: Salud y seguridad en el trabajo
 404: Formación y educación
 405: Diversidad e igualdad de oportunidades
 406: No discriminación
 407: Libertad de asociación y negociación colectiva
 408: Trabajo infantil
 409: Trabajo forzoso u obligatorio
 412: Evaluación de los derechos humanos
 413: Comunidades locales
 414: Evaluación social de los proveedores