GARSA

OUTSOURCING BANCARIO E INMOBILIARIO

Plan Responsabilidad Social Corporativa 2022-2025

RRHH –Marzo 2022

INTRODUCCIÓN

GARSA lleva varios años de integración de la RSC en la estrategia empresarial, y este año volvemos a refrendar nuestro compromiso, revisando, actualizando y desarrollando un nuevo plan para consolidar nuestras líneas de actuación en los próximos años.

Durante este tiempo, hemos puesto en marcha diversas acciones derivadas del planteamiento de nuestra estrategia, pero, sobre todo, lo que nos parece más importante, es que hemos integrado la ética y responsabilidad en los procesos de la entidad.

En los próximos años queremos seguir trabajando para consolidar una cultura ética en la organización, una cultura orientada a la excelencia y al servicio como razón de ser de lo que hacemos.
Como empresa, estamos convencidos de que nuestro compromiso con la responsabilidad social ha de tener un carácter de ejemplaridad, así queremos ser referentes en transparencia y en la contribución con la Agenda 2030 con la que estamos alineados.

Como entidad, entendemos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como una nueva hoja de ruta para la sostenibilidad global, requiriendo de la acción de todos los agentes para su consecución.
Abrazamos este reto con responsabilidad y, con entusiasmo sabiendo que, con la colaboración de todos podemos construir una mejor sociedad que NO DEJE A NADIE ATRÁS.

Índice

- Empresa: Misión y visión. Valores
- Código Ético y de Conducta
- Contribución con los ODS
- La RSC como oportunidad de Creación de Valor
- Áreas del Plan RSC 2022-2025
  - Objetivos del Plan Directos de RSC
  - Objetivos del Plan Estratégico de RSC
  - Creación de valor a los grupos de interés
  - Compromiso con el equipo Humano
  - Compromiso con los clientes y con el mercado
  - Compromiso con los colaboradores y proveedores
  - Compromiso con la Comunidad, Sociedad y Medioambiente
- Aprobación, implementación y seguimiento del Plan de RSC de GARSA 2022-2025

MISIÓN
Prestar un servicio de calidad a Todos nuestros clientes, Implementando soluciones a todas las circunstancias que se nos planteen.

Nuestra Experiencia

Contamos con más de 40 años de experiencia, siendo referente y pioneros en el Outsourcing bancario e inmobiliario. Nuestro potencial humano, organizativo y estructural nos ha facilitado avanzar con paso firme por un camino de constantes cambios.

Nuestros Valores

Trabajo en Equipo

Somos una verdadera cadena humana de trabajo, por lo que es primordial aprender a relacionarnos con compañeros con otros puntos de vista. " Ninguno de nosotros es más inteligente que todos nosotros juntos" Stephan R. Covey

Flexibilidad y adaptación a los cambios

Es fundamental estar abiertos siempre al diálogo y comentar todos los incidentes que ocurran en la empresa porque así todos aprendemos de todos"Queremos crear un espacio integrador de ideas y favorecedor de personas"

Identificación y Compromiso con la empresa

Sentirnos protagonistas en nuestro trabajo, frente al cliente y frente a nosotros mismos. Hacer que el éxito de la empresa sea igualmente motivo de la propia y personal satisfacción. El pensamiento que queremos que guíe la actuación de la plantilla de la empresa, es el de GAGAR/GANAR "que todo lo que hagas sea una ganancia compartida; que ganes tú, que gane GARSA, que ganemos todos" Stephen R. Covey

Confidencialidad

La labor de nuestra empresa exige inevitablemente discreción y respeto, ya que tratamos con datos muy personales que implican consideración "ante todo un saber ESTAR y un saber SER profesionales"

Proactividad

Cada uno aporta su granito de arena a un trabajo que se enriquecerá de la implicación y las ideas "Los barcos están más seguros en el puerto, pero no fueron construidos para estar ahí"

¿Quiénes somos?

GARSA es un referente en el mundo del Outsourcing de Gestión, Financiero y Bancario con una cultura de empresa orientada a la aportación de valor, por lo que estamos preparados para afrontar con éxito cualquier reto.

VISIÓN
Ser una empresa líder en nuestro sector a nivel nacional, altamente reconocida por su nivel de calidad y excelencia

Código ético y de conducta

Desde el primer plan de RSC de GARSA se establecieron una serie de compromisos para garantizar la gestión responsable y transparente de la entidad.

Entre esos compromisos estaba el de utilizar nuestro Código Ético como herramienta de autogobierno para promover una cultura ética e íntegra en la organización.

El código ético y de conducta de GARSA está basado en los siguientes principios y normas fundamentales:

- Cumplimiento de la legislación aplicable
- Igualdad de oportunidades
- Salud y seguridad laboral
- Uso de recursos
- Anticorrupción y soborno
- Regulación de conflicto de intereses
- Tratamiento y seguridad de la información
- Compromiso con el medio ambiente
- Relaciones con nuestro principales grupos de interés.

Contribución con los ODS

GARSA como compañía responsable con las personas que trabajan en ella y como organización innovadora y sensible con el entorno que nos rodea forma parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas; y apoya los 10 principios universales. Así como la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: Un plan de acción en favor de las personas, el planeta, la prosperidad y la paz universal.

#apoyamos los ODS con UN GLOBAL COMPACT Red Española

Los 10 Principios

DERECHOS HUMANOS

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
- Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

NORMAS LABORALES

- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

MEDIO AMBIENTE

- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las empresas deberán favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

ANTICORRUPCIÓN

- Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y soborno.

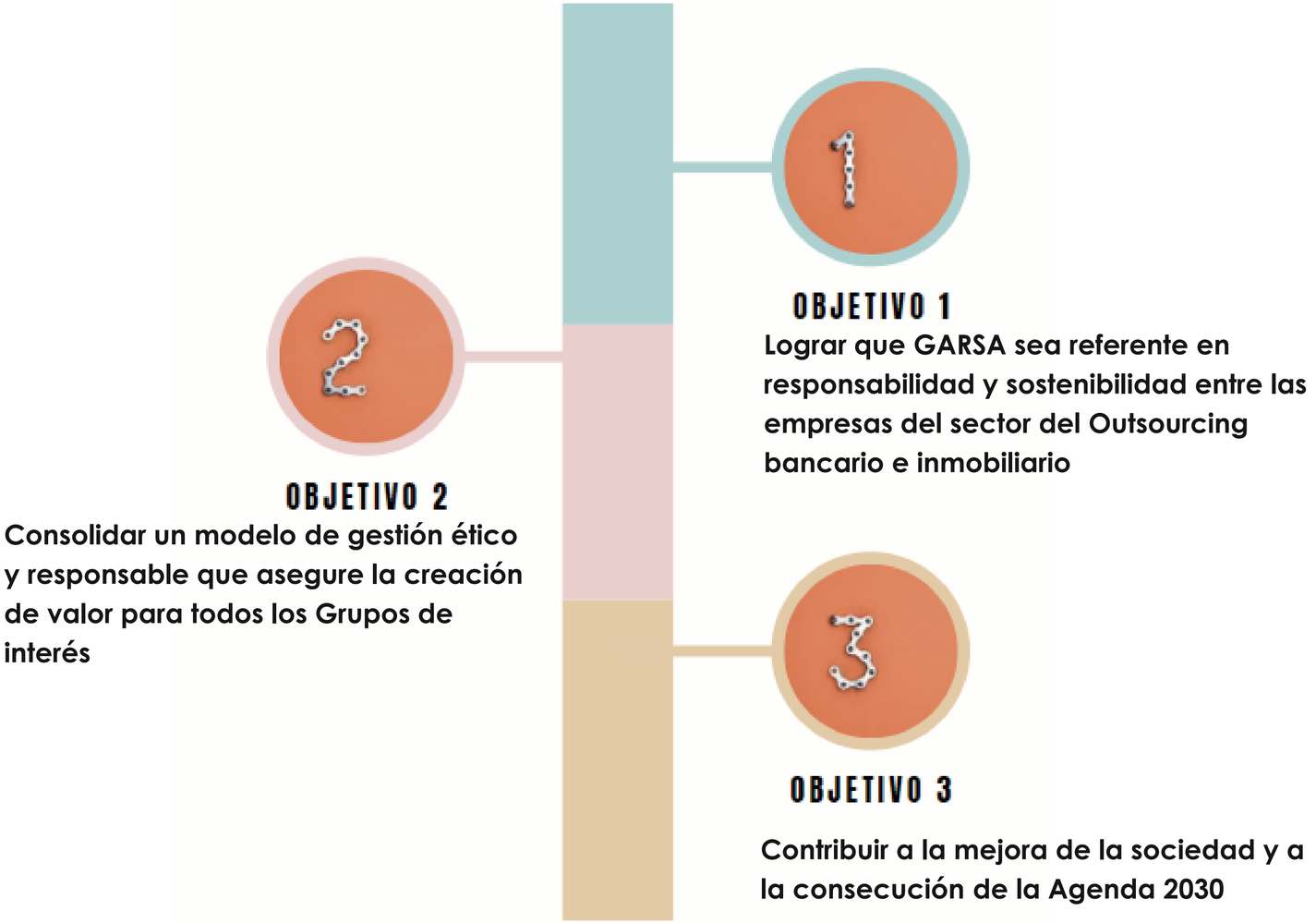
La RSC como oportunidad de Creación de Valor

Hay que identificar las oportunidades de creación de valor para todos y cada uno de los Grupos de Interés, de manera que ayuden a integrar la RSC en las operaciones diarias de GARSA.

Áreas del Plan RSC 2022-2025

GARSA
OUTSOURCING BANCARIO E INMOBILIARIO

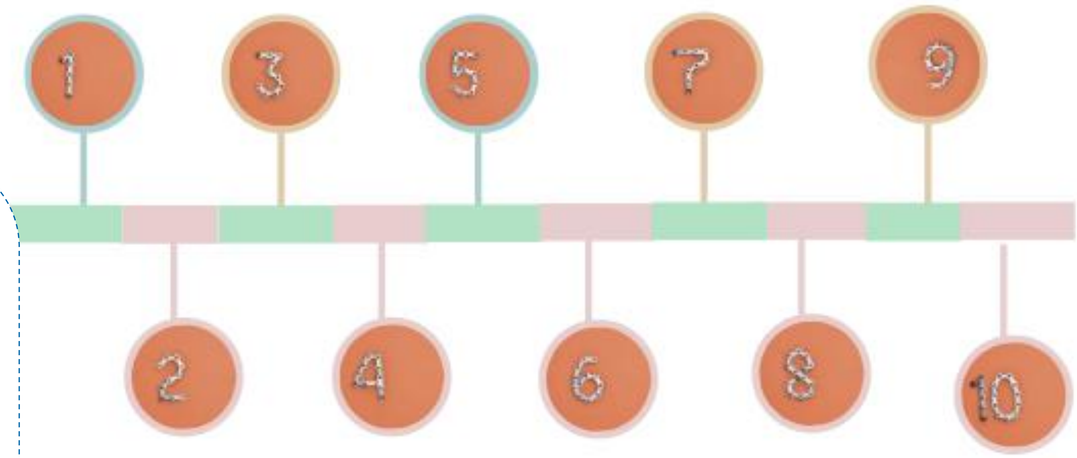
Objetivos del plan director de RSC



Objetivos estratégicos del Plan RSC 2022-2025

Este nuevo plan de Responsabilidad Social Corporativa se asienta sobre los tres objetivos del Plan Director de RSC, y a su vez en los mismos 10 objetivos estratégicos del anterior plan.

Teniendo en cuenta que este plan director de RSC se enfoca, igual que el anterior, en relación a los distintos grupos de interés, sobre los que se han definido varios objetivos y varias medidas de acción según las prioridades de gestión.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.- Garantizar la calidad del servicio que se ofrece.
2.- Proteger y promover los ambientes de trabajo saludables
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.- Promover el cuidado medioambiental 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.

Así entendemos la creación de valor para nuestros principales Grupos de Interés:

- **Equipo Humano:**

Pertenecer a una organización responsable, con un comportamiento intachable, en el que puedan sentirse coprotagonistas, orgullosos y comprometidos con el proyecto, en un ambiente laboral de respeto y de desarrollo del talento.

- **Clientes y Mercado:**

Ofreciendo servicios que se distingan por la calidad y responsabilidad, teniendo en cuenta que ambas son necesarias. Compitiendo en el mercado de manera leal y no admitiendo conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas.

- **Colabores y Proveedores:**

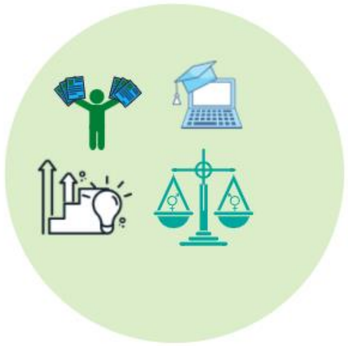
Cuidando la creación de valor compartido; generando nuevas oportunidades en la economía del entorno; fomentando la actuación transparente, responsable y el respeto de los derechos humanos en todas las áreas de actuación; y prometiendo una forma de trabajo ética y responsable de principio a fin.

- **Comunidad, Sociedad y Medioambiente:**

Minimizando al máximo los impactos en el entorno y teniendo en cuenta la comunidad local y poniendo especial atención a los colectivos desprotegidos y desfavorecidos de la sociedad y a conservación del medioambiente.

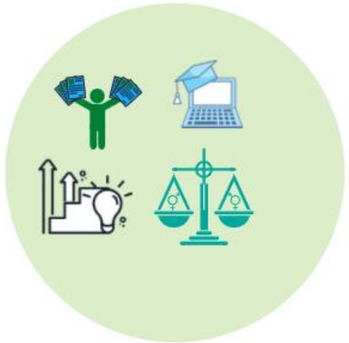
Compromiso con el Equipo Humano

Compromiso con el Equipo Humano



Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a Desarrollar	Indicadores
Igualdad y diversidad	Fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad en el acceso y desarrollo del empleo, especialmente de género y de personas con discapacidad	Cumplimiento de la medidas del Plan de Igualdad (2020-2024)	Cumplimiento del 80% de las medidas
		Inserción laboral personas con discapacidad (superior exigencia Ley)	Cumplimiento de mas del 2% marcado por la ley
		Establecimiento de convenios de colaboración con empresas que fomenten la Inclusión de Personas con discapacidad	Colaborar con al menos 3 compañías que fomenten la inclusión
Prevención del acoso sexual	Desarrollar politicas claras de rechazo ante cualquier tipo de acoso	Campañas de información y sensibilización	Al menos tres campañas durante la vigencia del Plan
		Formación especifica sobre el acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico para toda la plantilla	Al menos el 80% de la plantilla debe estar formada en Igualdad y prevención del acoso sexual
		Actualización si fuera necesario del protocolo de Actuación ante casos de acoso sexual, por razon de sexo, laboral y otros tipos de acoso	Al menos 1 revisión del protocolo durante la vigencia del Plan
Formación	Desarrollar acciones formativas para los empleados, que les permitan avanzar en su carrera	Continuar jornadas evaluacion de competencias (HIGHPO, Promociones...)	Al menos un 20% de la plantilla será evaluado durante los 5 años de este Plan
		Itinerarios formativos adaptados a los puestos de trabajo. Formación en competencias clave	Plan de formación adaptado a los diferentes perfiles de puestos de trabajo
		Modelo de liderazgo. Programa de Desarrollo de Talento	Consolidación del Programa de desarrollo de Talento, 98% de responsables pasaran por este programa
		Incorporación de nuevas tecnologías en materia de formación	100% de las nuevas incorporaciones reciben formación de bienvenida a traves del Campus GARSA. Incremento de un 20% de personas formadas cada año durante la vigencia del plan.
Satisfacción y desarrollo profesional	Conseguir un ambiente que fomente el trabajo en equipo, la eficiencia y la meritocracia	Realización encuestas de clima cada 2 años	Realización de al menos 2 encuestas durante la vigencia del plan
		Programa de Desarrollo. Evaluación del desempeño	Al menos un 70% de la plantilla será evaluado durante la vigencia este Plan
		Fomento de la promoción interna	Al menos el 80% de las promociones a puestos de responsabilidad se realizaran internamente
Conciliación y beneficios sociales	Plan de beneficios sociales con ahorro fiscal	Mantenimiento del programa de retribución flexible (Flexigar)	Incremento en un 15% como minimo los usuarios adheridos

Compromiso con el Equipo Humano



Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a Desarrollar	Indicadores
Comunicación e implicación de empleados	Transparencia en la comunicación con los empleados. Canales de escucha para conocer su opinión	Fomento de la cultura corporativa: nuestros valores	Difusión de información a traves de diferentes vias de el codigo ético y de conducta de la empresa a lo largo de la duración del plan
		Empleados como embajadores de la marca. Evaluación de la satisfacción de los empleados	Cumplir con resultados favorables según los indicadores marcados en la encuesta de clima
		Nuevo Portal del Empleado	Implantación para el 2022
		Jornada anual de Responsables y Directivos	Realización de una jornada al año
		Mantenimiento del boletin informativo	Publicación trimestral del boletin
		Fomento de la Comunicación interna y externa a través de la creación de un nuevo Área de Comunicación	Creación en 2022 del nuevo área
		Jornadas de comunicación	Como plazo maximo 2024 para empezar a realizar jornadas de informativas sobre temas variados (ej. Coffee meeting)
Seguridad y salud laboral	Garantizar la seguridad en el trabajo y fomentar hábitos de vida saludables	Plan de Gestión de riesgos	Implentación del Plan de Gestión de Riesgos
		Redacción y gestión de planes de emergencia	Toda la plantilla será conocedora de los planes de emergencia
		Desfibriladores en centros de trabajo con mas de 50 trabajadores y formación en DESA	Formación a la plantilla en las oficinas con desfibrilador
		Acciones de fomento de la vida saludable	Realizar al menos 3 acciones anuales de fomento de vida saludable que supongan un alcance al 80% de la plantilla
Espacios eficientes	Adecuar los espacios de trabajo para el trabajo en equipo y colaborativo	Plan de remodelación de espacios moviles	Al menos todos los centros hipotecarios contaran con el 95% de puestos moviles y equipación completa (portatiles, pantallas, lockers...) en 2025
Transformación Cultural	Diseñar el proceso de transformación cultural de GARSA	Proyecto de Transformación de GARSA	Implantación del Proyecto
Trabajo remoto	Formal al personal para trabajar en remoto, en herramientas y procesos de trabajo	Formación en herramientas para gestionar equipos en remoto y en gestión del tiempo y organización	Al menos el 95% de los responsables de equipo debe haber recibido formación de gestión de equipos y en gestion del tiempo y organización

Compromiso con los clientes y el mercado

Compromiso con los clientes y el mercado

Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a Desarrollar	Indicadores
Orientación al Cliente	Poner al Cliente en el centro de la empresa	Estandarización del sistema de medición de la satisfacción	Establecer un sistema de medición estandarizado para todos los clientes en 2022
		Seguimiento continuado del Canal de denuncias	Informe anual de las denuncias recibidas. El 90% de las personas que utilizan este medio recibieran un acuse de recibo en menos de 7 dias y recibiran una resolución de la denuncia en menos de 3 meses.
		Tratamiento inmediato de las consultas/ reclamaciones de los clientes	Respuesta en un plazo maximo de 15 días laborales
Calidad de servicio	Prestar un servicio con una calidad excelente y con los canales suficientes para analizar cualquier incidencia	Auditorias de calidad	Realización de una auditoria de calidad interna y externa una vez al año a cada oficina
Diversificación y desarrollo de Productos	Facilitar una oferta adecuada a las necesidades de cada cliente	Mapear/investigar los servicios que se prestan a los diferentes clientes y las necesidades de los clientes, para elaborar un plan comercial con el fin de complementar aquellos servicios que no se estan prestando. Ampliando, de esta manera, los servicios que presta la empresa	Haber realizado el mapeo/ estudio de los servicios prestados a cada cliente, identificación de las necesidades y la definición de los nuevos servicios. Disponer de un Plan Comercial
Confidencialidad de los datos	Garantizar la confidencialidad de los datos de Clientes	Aplicación y revisión continua del protocolo de tratamiento de datos	Revisión continuada de la politica de protección de datos, y adaptación a la normativa existente

Compromiso con Proveedores y Colaboradores

Compromiso con los proveedores y colaboradores

Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a Desarrollar	Indicadores
Beneficio mutuo	Establecer relaciones a largo plazo con los proveedores y colaboradores en las que prime el beneficio mutuo	Desarrollo de relaciones a largo plazo	Mantenimiento del 80% de los proveedores y colaboradores
		Rigurosidad en la aplicación del Protocolo de prestación de servicios tanto a la hora de evaluar como para contratar servicios/productos con Colaboradores y Proveedores. Revisión continua del Protocolo.	Auditorias de cumplimiento del Protocolo, así como de los requisitos de homologación en Garsa. Cumplimiento del 90% del Protocolo. Al menos una revisión durante la vigencia de este Plan
Igualdad de oportunidades	Garantizar la igualdad de oportunidades ante la oferta de servicio	Elección de proveedores basada en criterios objetivos y cumplimiendo del Protocolo de compras.	Estudio de mercado a la hora de elegir proveedores, solicitando al menos 3 presupuestos. Seguimiento anual a traves de auditorias internas del procedimiento de compras.
		Control de la calidad del servicio prestado por todos los proveedores y colaboradores. Mayor enfasis en controlar a proveedores criticos.	Cumplir criterios de satisfacción y calidad establecidos para el servicio prestado por los proveedores y los gestores colaboradores a traves de una evaluación anual.
Dialogo	Entablar diálogo con proveedores y prestadores de servicio para regular la relación con la participación de las partes	Desarrollo de contactos con gestores colaboradores y proveedores para una mejor prestación de servicios y correccion de desviaciones a traves del feedback mutuo	Contacto de al menos 1 vez al año con proveedores y gestores colaboradores para dar feedback, revisión de condiciones, mejora de servicio…

Compromiso con la Comunidad, Sociedad y Medioambiente

Compromiso con la Comunidad, Sociedad y Medioambiente

Grupo de Interés	Prioridades de Gestión	Objetivo	Actividades a Desarrollar	Indicadores
Comunidad, Sociedad y Medioambiente	**Contribución social**	Devolver a la sociedad parte de los beneficios recibidos de ella	Colaboraremos asociaciones y fundaciones (patrocinio de actividades solidarias, jornadas de concienciación, donaciones, recogida de alimentos o juguetes…)	Colaboración con al menos 2 asociaciones o fundaciones cada año.
			Mecenazco cultural y deportivo	Al menos 2 durante la vigencia del Plan
			Colaboraciones con fundaciones para el fomento laboral de personas en riesgo de exclusión social	Colaboraciones anuales
			Campañas solidarias	Al menos 2 cada año
	Transparencia	Gestión con transparencia facilitando la máxima información	Incorporación del área de Comunicación para reforzar comunicación interna y externa. Continuar publicando información relevante en la Pagina Web /Redes sociales	Implantación del nuevo Área de Comunicación. Mantenimiento del apartado de noticias en la web de la empresa
	Medioambiente	Implantar medidas de gestión de actividades con impacto en el Medio ambiente, que fomenten la mejora del mismo, el reciclaje y la reducción de gasto energético.	Gestión de residuos. Reciclaje. En todas las oficinas debe haber recipientes para el papel/carton, plasticos, toner usados.	El 95% de las oficinas dispone de contenedores amarillos, contenedores para papel y carton y gestión adecuada de los toner y equipos electronicos
			Promoción de campañas y tips para la plantilla con el objetivo de manifestar el compromiso por el respeto y la conservación del medioambiente	Al menos 2 campañas / tips /noticias al año
			Promoción de un consumo responsable, a traves de una revisión periódica de los consumos y analizar las desviaciones: incorporación de detectores de presencia para la luz, utilizar luz de bajo consumo, imprimir solo si es necesario, apagar ordenadores…	Control anual de consumos (agua, luz, gas, papel) viendose reflejadas las medidas adoptadas en él a traves de la comparativa
	Salud	Trasladas mensaje de positivismo y calidad de vida a traves del deporte, la salud mental y la prevención de enfermedades	Promoción del deporte, salud mental y prevención de enfermedades	Al menos 2 campañas / tips /noticias al año
			Formación en gestión del estrés	Al menos el 50% de la plantilla recibira formación

Aprobación, implementación y seguimiento del Plan de RSC de GARSA 2022-2025

El Plan de RSC de GARSA 2022-2025 se ha elaborado siguiendo las directrices marcadas por los objetivos marcados y ha sido aprobado por la Dirección de GARSA.

De la gestión de la responsabilidad social en GARSA se ocupa el área de Personas y Talento y, por tanto, también de la implementación de dicho plan.

La responsabilidad social corporativa es sometida a evaluación

- **El Comité de Dirección, en el ejercicio de planificación estratégica anual.**
- **El área de Personas y talento, en lo que atañe a los aspectos éticos de la actividad**
- **La Comisión de Igualdad, en las cuestiones que se refieren a la igualdad.**

Evaluación y seguimiento anual del Plan y publicación del Informe Anual de Seguimiento de manera interna y externa.

Puede solicitar más información sobre la responsabilidad social en GARSA
O bien denunciar una conducta no licita enviando un correo a:
canal.denuncias@garsa.com