

MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL EMPRESARIAL 2010

PENTA ASESORES LABORALES SL

Octubre de 2011



Elaborada amb el suport d'Eticentre

ÍNDEX

Presentació de l'Eticentre	2
Presentació de l'empresa	3
Resum d'indicadors	6
Bones pràctiques segons les àrees d'actuació	7

Presentació de l'Eticentre

El Centre per a la Gestió Ètica de l'Empresa (Eticentre) és una associació sense afany de lucre constituïda en 2004 que reuneix empreses i organitzacions de Mallorca compromeses amb la Responsabilitat Social Empresarial (RSE).

A nivell intern, l'Eticentre promou activitats de suport a la implantació de mesures d'RSE entre les empreses associades, entre les quals es troba Penta Asesores Laborales.

Fruit d'aquestes activitats, en maig de 2011 es va editar la publicació “**Bones pràctiques i indicadors d'RSE d'empreses de l'Eticentre¹**”, recollint l'avaluació de 22 empreses d'Eticentre mitjançant un sistema simplificat de 17 indicadors d'RSE, així com fitxes descriptives de bones pràctiques en matèria de medi ambient, polítiques laborals i d'igualtat d'oportunitats, conciliació de la vida familiar i laboral i política social.

Els indicadors d'RSE permeten disposar d'una fotografia de la situació en relació als compromisos d'ètica empresarial, permetent el disseny d'accions formatives i de millora en funció dels àmbits d'RSE menys desenvolupats.

Les fitxes descriptives de bones pràctiques pretenen afavorir l'efecte demostració entre el nostre teixit empresarial, afavorint la transferència d'experiències i el seu efecte multiplicador.

Mitjançant l'elaboració de les memòries individuals d'RSE d'empreses d'Eticentre es pretén ara donar continuïtat i visibilitat a la tasca de suport a la implantació de mesures d'RSE i posar de manifest les bones pràctiques presents en una part del teixit empresarial mallorquí, confinant en contribuir així a que arrel·li a la nostra societat un nou model d'empresa més centrat en les necessitats socials, capaç d'establir relacions de confiança entre tots aquells sectors amb els quals tenen relació.

Miquel A. Benito
President d'Eticentre

¹ Veure www.eticentre.org/documents/bbpb-indicadors-rse-web.pdf

Presentació de l'empresa

PENTA ASESORES LABORALES és l'evolució del despatx del seu fundador, Jaume Sitjar Ramis, graduat social que s'inicià professionalment en 1979, amb el núm. 75 de col·legiat i que per tant pertany a l'anomenada "generació de 'Estatut dels Treballadors" de 1980.

Pocs anys després, en 1983 va fundar el **despatx col·lectiu i multidisciplinar** sota la marca PENTA ASESORES, el qual aglutinava a més serveis d'assessoria fiscal, comptable, assegurances generals i assessoria jurídica. Es va iniciar el camí en un cèntric, ampli (160 m2 compartits entre 3 professionals) i modern despatx fins que en 1998 les instal·lacions es varen quedar petites i ens varem traslladar a nous i cèntrics locals a peu de carrer, doblant la superfície disponible, modernitzant les instal·lacions i restaurant un vell edifici.

La preocupació del seu titular ha estat sempre oferir un servei d'assessoria i gestió laboral i de seguretat social de qualitat, per la qual cosa l'any 2004 s'aconsegueix d'AENOR la **certificació** del seu sistema de gestió de qualitat sobre la base de la norma **ISO 9001:2008**. I posteriorment en novembre 2006 aconseguim, també per part d'AENOR, la **certificació** de gestió ambiental basada en la norma **ISO 14001:2004**.

A PENTA ASESORES LABORALES som conscients que un dels valors més importants és el **personal**, el factor humà, per això apostam per un equip jove, amb una mitjana de 33 anys d'edat, compostat per 7 persones treballadores amb contracte indefinit que compatibilitzen perfectament la seva vida laboral, familiar i personal.

PENTA ASESORES LABORALES realitza una aposta per la tecnologia de forma permanent, això va permetre ser un dels **primers despatxos** que a Espanya i Balears utilitzaren el Sistema RED de la Seguretat Social, des de juny de 1996. Més recentment, en 2004, s'implantaren Contrat@ i Delt@ i les gestions telemàtiques amb l'Agència Tributària. Degut a aquests programes o sistemes informàtics s'han eliminat molts papers i s'ha guanyat en seguretat i immediatesa per a les empreses, així com s'han eliminat múltiples gestions personals en les distintes oficines de la Seguritat Social, INEM, SOIB, Hisenda, Mútues, etc., que no afegien valor a la nostra tasca. Y actualment comptam amb una eina web que ens permet tenir una comunicació bidireccional amb els nostres clients.

En relació a la cura del **medi ambient** ha estat sempre una preocupació per a PENTA ASESORES LABORALES passant de consumir grans quantitats de paper de tots els tamanys i tipus a una quantitat que cada any disminueix i en el que se destrueix, així com els envasos es reciclen, es recarreguen les piles dels petits accessoris com són calculadores, teclats, etc., es recicla el tòner i la tinta de fax, fotocopiadora i impressores. Tota aquesta gestió basada en la norma ISO 14001:2004. També en 2005 varem obtenir el **I Premi OMIPIB** atorgat per la Conselleria de Medi Ambient en l'apartat de gestió mediambiental de pimes per l'exposat anteriorment i l'ús intensiu de les noves tecnologies.

Penta Asesores Laborales aposta per l'Excel·lència empresarial, així que des de l'any 2005 varem començar a participar en el projecte Balears Excel·lent. Hem aconseguit grans resultats tant a nivell intern com extern, ja que en les 3 darreres edicions de Balears Excel·lent hem estat guardonats una vegada amb el guardó de bronze (edició 2006), guardó de plata (edicions 2008 i 2010).

La **informació** als clients ha estat una preocupació constant en la nostra relació amb els clients, que sempre hem facilitat a través de circulars i amb un senzill butlletí bimestral. No obstant, des de fa quatre anys tenim una Web informativa i interactiva que mereix una gran resposta no sols de visites dels nostres clients sinó de l'acceptació que ha tingut la nova àrea personalitzada per a cada client, per a que pugui accedir als seus documents. També editam un senzill manual d'informació sobre Prevenció de Riscos Laborals que es lliura a cada treballador dels nostres clients, així com circulars per als treballadors, perquè puguin accedir a prestacions socials (jubilació, ajudes familiars o de desocupació). I actualment hem actualitzat la nostra web, ja que ara la comunicació és bidireccional.

Els Clients responen bé a les nostres preocupacions i iniciatives, com demostra l'alt grau de **fidelització, antiguitat i grau de recomanacions**. No obstant mesuram el seu grau de satisfacció amb una enquesta anual i recollim les seves queixes, suggeriments i felicitacions de forma sistemàtica per anticipar la resolució dels seus problemes.

Tot això és possible gràcies a l'entusiasta i decidida col·laboració del **personal** del despatx que està altament implicat i participa activament en la gestió, amb reunions periòdiques, enquestes de satisfacció interna, **Projecte de 50 idees de l'any**, programa d'incentius, beneficis socials i avantatges en l'horari que permet conciliar la vida laboral, familiar i d'estudis. Aquestes avantatges i l'**excel·lent clima laboral** permeten que no hagi rotació de personal (l'antiguitat mitjana és de més de 11 anys). La preocupació per la seguretat i salut dels treballadors ha permès evitar els accidents laborals, les males postures i defectes visuals i en 2005 varem eliminar el fum de tabac en el nostre despatx.

PENTA ASESORES LABORALES pretén ser una de les millors assessories laborals, destacant sobre les quasi 200 de Palma. Volem ser els millors en qualitat, servei, compromís i respecte al medi ambient, justícia social, confidencialitat, seguretat, tecnologia, formació i informació i ser socialment responsables.

Raó social	Penta Asesores Laborales SL
Nom comercial	Penta Asesores Laborales SL
Adreça	C/ Pare Bartomeu Pou, 34 – 07003 Palma
Any de creació	1996
Activitat que desenvolupa	Assessorament laboral i de Seguretat Social, consultoria empresarial en Sistemes de Gestió (normes ISO, compliment de la LOPD, etc.)
Descripció de l'activitat de l'empresa	Assessorament laboral i de Seguretat Social, prevenció de riscos laborals, formació contínua, comptabilitat, gestió d'impostos, consultoria empresarial en Sistemes de Gestió (normes ISO, compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, etc.)
Sector d'activitat	Consultoria
Nombre de treballadors (mitjana 2010)	7
Facturació (2010)	381.917 €
Telèfon	971761451
Web	www.pentaasesores.es
Persona de contacte	Jaume Sitjar jaumesitjar@pentaasesores.es

Resum d'indicadors

1. Informació econòmica a disposició plantilla	2. Diferències salarials segons dedicació	3. Reunions d'organització amb plantilla	4. Rotació plantilla	5. Plans de formació	6. Flexibilitat horària	7. Sistemes d'actuació davant conflictes	8. Reunions per debatre problemes interns	9. Persones procedents d'inserció	10. Recollida de queixes de clients i proveïdors	11. Proveïdors d'economia social i solidària	12. Avantatges comercials per a clients socials	13. Residus destinats a reciclatge	14. Ús de paper reciclat	15. Evolució consums d'aigua i energia	16. Participació en xarxes	17. Inversions socialment responsables
SI	SI	100% SI	0%	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	Papel, tóner, pilas	SI	↓	SI	NO
100% SI				100% SI	100% SI	100% SI	100% SI									

Nota: en el cas dels indicadors de tipus laboral que s'obtenen tant a partir de la Direcció com de la plantilla de l'empresa (els número 1, 5, 6, 7 i 8), la casella corresponent s'ha dividit en dues, corresponent la superior a la valoració de la direcció i l'inferior a la valoració de la plantilla. N.D. significa que la dada no es troba disponible, i N.P., no procedeix

Bones pràctiques segons les àrees d'actuació

Àrees d'actuació	Accions
Medi ambient	Reducció dràstica de consums d'energia elèctrica, d'aigua i de paper.
Polítiques laborals i d'igualtat d'oportunitats	Pla d'igualtat per les treballadores (totes són dones).
Conciliació de la vida familiar i laboral	Accions per conciliar la vida laboral i familiar. Adaptació d'horaris per circumstàncies familiars i estudis.
Política social.	Compres de Nadal de Comerç Just, targetes de felicitació de Nadal d'Unicef. Col·laboració amb entitats veïnals.

Per quins motius es fan? Objectius.

- Per conscienciació personal del líder i de tota la plantilla de l'empresa, que creu que s'ha de deixar un món millor del que hem rebut, tant en l'aspecte ambiental com en el social.

Com es desenvolupen aquestes actuacions?

- A través de la implantació de sistemes de gestió de qualitat ISO 9001 i de gestió ambiental ISO 14001, de la memòria anual d'EFQM i seguiment del model EFQM (premi bronze 2006), Protocol i acord de conciliació de Vida Laboral i Familiar, Protocol d'RSE i Codi Ètic, adhesió al Pacte Mundial de Drets Humans (ONU), al Protocol de Kyoto, i a "Alternativa Responsable".
- Ús de les noves tecnologies per l'estalvi de paper, ús de paper i sobres reciclats, impressió a 2 cares, reciclatge de paper (us de l'altra cara per a esborranys si és possible o destrucció certificada i reciclatge en cas contrari).
- Col·laboració amb entitats veïnals, participació en conferències, jornades, congressos i cursets sobre RSE, fins i tot com a ponents, i difusió escrita sobre la RSE.
- Horari continuat de 8 a 15 h., 4 dies a la setmana (i 5 dies durant 2 mesos d'estiu).

Com s'avalua l'RSE? Seguiment i avaluació.

- A través de la memòria anual d'EFQM i l'avaluació externa de la mateixa per part del Institut d'Innovació Empresarial.
- A través també de l'avaluació externa dels sistemes de gestió (ISO 9001, 14001).
- Amb el seguiment d'objectius i dels seus indicadors associats, així com de revisió de polítiques i sistemes.
- També s'utilitza el sistema simplificat de 17 indicadors per a empreses d'Eticentre.

Participació dels grups d'interès en les actuacions d'RSE

Disseny de les actuacions

Les persones treballadores han col·laborat des de la seva implantació, així com en el dia a dia implicant-se molt activament en la millora i aportant les seves idees.

Els clients han volgut saber més de les actuacions posades en marxa, i han expressat la seva satisfacció.

Els proveïdors col·laboren proporcionant qualsevol informació sol·licitada en matèria ambiental.

Les persones que integren el despatx han col·laborat en l'aprovació de la política, així com en l'aprovació del codi ètic, i han aportat diferents idees i han ajudat a la comunicar-la a altres grups de interès.

Desenvolupament de les actuacions

A través de la fidelitat al llarg de 4 anys al sistema de gestió ambiental, que ha mostrat el seu bon funcionament i que es divulga entre els grups d'interès en la mesura del possible.

A través d'enquestes s'ha observat que les mesures han estat acollides amb èxit entre els clients i proveïdors, ja que les puntuacions sempre han estat molt favorables.

Seguiment i avaluació

L'avaluació externa del sistema de gestió ambiental la realitza una entitat certificadora, que anualment visita les instal·lacions de l'empresa. A nivell intern l'avaluació la realitza gerència a través de les dades aportades per la persona responsable del sistema de gestió en col·laboració amb els diferents departaments que proporcionen dades útils (com consums, millores en la comunicació...).

En relació a les mesures de conciliació, gerència, la persona responsable de Recursos Humans i la persona responsable del Sistema de Gestió Integral avaluen de forma anual els nivells de satisfacció dels grups d'interès, constatant l'èxit de les mesures de conciliació.

Les persones treballadores realitzen una valoració a través d'entrevistes i enquestes tant internes com externes, la qual cosa

permet detectar possibles incidències i/o millores.

Repercussions de les actuacions socialment responsables que es realitzen

Competitivitat

En gestió ambiental l'empresa ha estat el primer despatx laboral en certificar-se, essent un referent per a altres companys/es de professió, així com per a altres sectors.

Les accions de conciliació permeten oferir un millor servei als clients, ja que han permès establir un horari molt accessible.

Millores en la gestió

La implantació d'un sistema de gestió ambiental ha permès reduir despeses i detectar possibilitats de millora.

Les accions de conciliació a través de la gestió del temps ha ajudat molt, ja que permet una millor organització del treball.

Millores en la productivitat

S'han modificat protocols de treball, la qual cosa ha permès ser més eficients i eficaces en el treball, així com cercar cada dia noves oportunitats de millora per ser més responsables i sostenibles ambientalment.

Les mesures de conciliació han permès millorar la productivitat, ja que els torns d'horabaixa permeten realitzar tasques que requereixen de major concentració, ja que el volum de visites i cridades és molt baix.

Millores en la innovació

Les accions ambientals permeten la diferenciació i la millora a causa de la utilització de noves tecnologies més innovadores.

Millores en la motivació

Les accions de gestió ambiental han permès que la plantilla senti interès per les diferents mesures que es poden implantar tant en el àmbit laboral com en el familiar.

En relació a la gestió de la conciliació, les enquestes de clima laboral reflecteixen que el personal està satisfet amb aquestes mesures, i això incideix positivament en la productivitat.

Millores en el medi ambient

Tot i que l'impacte ambiental d'un despatx laboral és poc significatiu, les accions realitzades tenen un impacte positiu tant a escala local com a escala global.

L'aposta per productes locals o socialment responsables és essencial per contribuir, d'acord amb els objectius de l'empresa, a fer un món més sostenible i responsable.

Millores en les relacions i participació dels grups d'interès

En els butlletins informatius del despatx s'informa de l'evolució anual en matèria ambiental, la qual cosa ha afavorit que els grups d'interès s'involucrin en accions de millora ambiental.

Les accions de conciliació han permès millorar la gestió del temps, i fa possible dedicar horari d'horabaixa a mantenir reunions entre la gerència i la plantilla, així com amb altres grups d'interès, dedicant-los un temps molt valuós i de qualitat, que no existeixen en horari de matí a causa de les interrupcions per visites i cridades.