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.
INFORME DE PROGRESO
2021
RBH Global

Tabla de Contenidos

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Perfil de la Entidad

03 Metodología

04 Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Comunidad/Sociedad Civil
- Medioambiente

CARTA DE RENOVACIÓN **DEL COMPROMISO**

En León, a 11 de mayo de 2022

Estimados lectores,

RBH Global **renueva su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para la promoción de una gestión empresarial ética e igualitaria. El compromiso de RBH Global con la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que promueve esta organización y el apoyo de los Principios en cuanto a **Derechos humanos, Normas laborales, Medioambiente y Lucha contra la corrupción** representa valores que son compartidos por toda la organización.

Conscientes de que la calidad es esencial para responder a los retos que nos plantean tanto clientes como el entorno, RBH Global se certifica, ya desde el año 2015, con las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013. Normas que demuestran la calidad en el desempeño de nuestros servicios, reconociendo la eficacia del sistema y ratificando nuestro compromiso por dirigir el Grupo RBH Global de una manera profesional y enfocada a la **mejora continua**.

Sostenemos nuestra labor empresarial en torno al apoyo de iniciativas deportivas, culturales, sociales y de igualdad de género y conciliación, entre otras, pero somos conscientes de todo el trabajo que nos queda por hacer. Por eso, en 2022 vamos a continuar reforzando nuestras acciones con clientes, proveedores y con nuestro entorno, pero postaremos por un sistema de trabajo que tenga al **empleado en el centro**, como medida de excelencia. Somos un Grupo lleno de talento, de PERSONAS. Así que el principal objetivo en 2022 es invertir en ellas. Nuestro eje de trabajo transversal pasa por apostar por la confianza en el equipo que tenemos, la delegación, dándoles prácticamente total autonomía en sus puestos y el trabajo en equipo, entre otros aspectos, mediante nuevas políticas de recursos humanos. Nuestro crecimiento no tiene sentido sino preservamos esto que para nuestros empleados es tan importante.

Por último, que nuestro apoyo sirva de llamamiento a otras organizaciones para que se involucren y alineen sus estrategias a los ODS de Pacto Mundial a través de las herramientas gratuitas que pone a disposición de todas las empresas para que, juntos, encontremos soluciones colectivas para una sociedad más justa e igual.

Fdo. Pablo Roberto Herrero
Presidente Ejecutivo de Grupo RBH Global.

71431197M PABLO ROBERTO (R: B24432288)

Firmado digitalmente por 71431197M PABLO ROBERTO (R: B24432288)
Fecha: 2022.05.12 10:40:25 +02'00'

PERFIL
DE LA ENTIDAD

DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

RBH Global

Tipo de empresa

PYME

Dirección

C/ Lucas de Tuy, 20, 2ºDCHA 24001 León

Localidad

León

Provincia

León

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

https://www.rbhglobal.com/

Número total de empleados

24

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio $/€)

960.000 – 24 millones

Subvenciones públicas

La mercantil Robher Asesores, S.L. ha recibido sendas ayudas por su compromiso con la igualdad de género y la conciliación de la vida personal, profesional y familiar. Asimismo, por el fomento del ascenso profesional de cuatro mujeres de nuestro equipo, hemos obtenido compensaciones que contribuyen a la subida de su salario bruto anual.

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

RBH Global es una firma de abogados y consultoría de empresas con presencia en diferentes ciudades de España. Ayudamos a empresas, autónomos y particulares con un asesoramiento jurídico, laboral y fiscal profesional. Somos un equipo comprometido y organizado por disciplinas sectoriales y áreas de negocio, que combina una relación consolidada con nuestros clientes y un conocimiento profundo de su empresa para dar soluciones complejas a cada reto que nos plantean. Tenemos un compromiso con la responsabilidad social, que sigue los principios del Pacto Mundial y está totalmente alineada con diversas acciones en nuestro entorno. También contamos con un importante reconocimiento a nuestro sistema de gestión de la calidad y la seguridad de la información a través de las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013. Buscamos la relación a largo plazo con nuestros clientes y les ayudamos a establecer alianzas estratégicas con otros clientes y partners.

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

La pertenencia a un grupo empresarial que tiene como ámbito de actuación el ámbito nacional (Madrid y Sevilla, Barcelona, A Coruña, Valladolid, Zaragoza y Valencia) nos otorga una estructura sólida capaz de alcanzar rentabilidades aceptables y de adaptarse a unas realidades empresariales de por sí muy cambiantes.
MISIÓN Proporcionar los mejores servicios de asesoramiento a empresas, particulares y administraciones. Que nuestros clientes cuenten con el apoyo de un buen asesor y convertirnos en un factor clave en la estrategia de su negocio. Alguien que esté al tanto de todas las obligaciones y novedades, y con el que poder contar para la toma de decisiones. Nuestra razón de ser es proporcionar tranquilidad trabajando en todo el territorio nacional con el aval de nuestros más de 30 de años de experiencia en el sector.
VISIÓN Nuestro objetivo es ser la mayor referencia en la prestación de servicios profesionales y el asesoramiento a empresas en el ámbito nacional. Una compañía responsable, eficiente y competitiva. Ser un buen lugar para trabajar, así como ofrecer una gran variedad de servicios de calidad mejorados día a día. Nuestro Grupo lo conforman más de 80 profesionales entre abogados, economistas, graduados sociales y licenciados en relaciones laborales y expertos consultores. En la sede central de León, son 24 las personas que conforman el equipo. RBH Global es la marca de la Sociedad Limitada que dedica un departamento a cada uno de sus servicios distintivos y además cuenta con una estructura que da cobertura al desempeño de los demás departamentos.
Así, en RBH Global tenemos un departamento propio de servicios jurídicos, fiscalidad, contabilidad, asesoramiento laboral, servicios a administraciones públicas y seguros. Los departamentos que dan cobertura al resto son el de administración, de facturación, tecnologías de la información y departamento de marketing, comunicación y operaciones.

Organigrama de su entidad

Descargar elemento adjunto

Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

Riesgos vinculados a las condiciones económicas, políticas, sociales y culturales del país dada la actual crisis sanitaria provocada por la COVID-19 que afectan y determinan la rentabilidad de las inversiones y las operaciones comerciales. La situación nos afecta directamente pues muchos de nuestros clientes han cerrado sus empresas, lo que repercute en nuestra actividad, obligándonos a cambiar nuestra estrategia, operativas de trabajo y la relación con dichos clientes.
Derivados del anterior, existen riesgos estratégicos y operativos que pueden provocar la definición errónea de la estructura de la empresa, una equivocada distribución de los recursos y la dirección estratégica de la empresa. Esto conlleva la posibilidad de que se produzcan pérdidas de eficiencia en y cause una mala gestión del personal, los grupos de interés y la calidad del servicio al cliente. Los cambios en la legislación, máxime en la actual situación de pandemia, suponen un riesgo importante. Cualquier actividad empresarial debe estar sujeta a la normativa, pero han de tenerse en cuenta los errores al interpretar dichas normas, así como la legitimidad de la documentación que manejamos de clientes. Los pasos que la compañía ha dado en cuanto a transformación digital supone la asunción de un riesgo tecnológico. Tanto la seguridad, como las telecomunicaciones y la innovación son un factor relevante en todos los ámbitos de nuestra actividad. La situación de pandemia ha puesto de manifiesto la importancia de la salud, un riesgo que ha preocupado a la compañía desde el inicio de la crisis sanitaria y para la que se han propuesto soluciones como el teletrabajo desde marzo de 2020.

Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

La actual crisis sociosanitaria ha cambiado la forma de trabajo y relación con el cliente. Se fomenta el teletrabajo y se abren nuevas campañas que inciden concretamente en los ODS: 1: Fin de la pobreza 2: Hambre cero 8: Trabajo decente y crecimiento económico 10: Reducción de las desigualdades 17: Alianzas para lograr los objetivos Nuestras acciones, orientadas a la apertura de nuevos servicios, se han alineado con la situación que pasa nuestro entorno y grupos de interés. Para ello, hemos destinado mayores recursos en Responsabilidad Social Empresarial, como señalamos en el siguiente punto.

Principales objetivos y estrategias de la entidad

Para nosotros, el año comenzó con un análisis interno que culminó con el desarrollo de una estrategia de mejora que hemos estado implementando en nuestras 9 sedes, repartidas por toda España. De esta manera, en RBH Global nos hemos marcado como objetivo liderar una transformación en valores sin perder de vista nuestra intención de ejercer de forma responsable una influencia positiva en nuestro entorno. Apostar por los Principios ha supuesto un cambio de cultura profundo y una actitud de progreso continuo que queremos que tenga como recompensa la obtención del Sello + Pyme Socialmente Responsable por el Gobierno de Aragón o el distintivo Óptima de Castilla y León en materia de igualdad y conciliación. Refrendado por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del que queremos seguir siendo socios y formar parte de las 50 mejores empresas en su dossier de Buenas Prácticas en materia de género. Asimismo, por nuestro arraigo a la comunidad y como agradecimiento a todo lo que nos ha dado, seguiremos colaborando con multitud de asociaciones y entidades culturales, deportivas y de acción social que promueven valores que son compartidos por todos los integrantes de RBH Global como parte de la filosofía de la empresa. Nuestra estrategia RSE 2020-2025 pasa por las siguiente acciones:
PROVEEDORES Establecimiento de un sistema de evaluación asociado a la ISO 9001 Difusión a través de la newsletter de la cultura Agenda 2030 Implantación de un sistema de Compliance Penal Creación e implantación de una Política de Calidad y Prestación de Servicios Evaluación sistemática del desempeño de todos los proveedores recurrentes en RSE, incorporada al Sistema de Gestión de la Calidad. Detección y minimización de los riesgos penales asociados a la actividad a través de medidas específicas según riesgo.
EMPLEADOS Mejora de los procesos de comunicación interna, en particular de las acciones RSE de la compañía Difusión a través de la newsletter de la cultura Agenda 2030 Voluntariado corporativo Organización de campañas para la recolección de alimentos y ayuda humanitaria Mejora de la transparencia de los procesos internos y su procedimentalización para evitar la corrupción Implantación de un sistema de Compliance Penal Creación e implantación de una Política de Calidad y Prestación de Servicios Recogida de feedback y evaluación del mismo sobre bienestar y las acciones de RSE de la empresa Realización de un curso de formación bonificada sobre algunos de los ODS: igualdad de género Detección y minimización de los riesgos penales asociados a la actividad a través de medidas específicas según riesgo.
CLIENTES Organización de 2 campañas de prestación de servicios con honorarios especiales para apoyar determinados grupos de clientes con menos recursos entre 2020-2025 Establecimiento de un canal de comunicación directo para cuestiones relacionadas con la calidad de los servicios y el cumplimiento normativo por parte de la organización Implantación de un sistema de Compliance Penal Creación e implantación de un Política de Calidad y Prestación de Servicios y de Seguridad de la información Creación de un canal directo de comunicación Difusión de la existencia del

canal a través de newsletter y redes sociales durante 15 días de forma recurrente Detección y minimización de los riesgos penales asociados a la actividad a través de medidas específicas según riesgo. Redefinición del objetivo
COMUNIDAD Y MEDIOAMBIENTE Diseño de una nueva sede sostenible, con espacio al aire libre, más cómodo, con uso de energías limpias: aerotermia y certificados clase A. Valoración de la limitación del uso de papel y agua Revisión de las tareas que requieren uso de mayor cantidad de papel y optimización de los procesos Diseño de una zona específica destinada a aparcamiento de bicicletas y otros vehículos de movilidad personal no contaminantes Implantación de un sistema de Compliance Penal Creación e implantación de una Política de Calidad y Prestación de Servicios con arreglo a la sostenibilidad Cálculo de la huella de carbono de la actividad de RBH Reducción del uso de papel en un 50% para 2025 Creación de un área de aparcamiento para vehículos de movilidad personal no contaminantes Instalación de nuevos sistemas de calefacción e iluminación que disminuya nuestra huella de carbono.

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 y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

Los procesos de decisión y buen gobierno se llevan a cabo por el Presidente Ejecutivo de la compañía en colaboración con el Departamento de Marketing, Comunicación y Operaciones.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Los grupos de interés de RBH Global son los propios de una empresa del sector de los servicios jurídicos. Nuestro ámbito de influencia abarca principalmente clientes, empleados, proveedores, Administración y nuestro entorno local, tanto población como sociedad civil y el medio ambiente.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

El Informe de Progreso tiene acceso público desde nuestra página web www.rbhglobal.com y redes sociales. Asimismo, se ha difundido en medios y a través de las comunicaciones internas de la empresa con sus stakeholders.

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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

El alcance de este Informe de Progreso se limita a España fundamentalmente.

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

Los asuntos más relevantes a incluir en este documento se han definido teniendo en cuenta los Principios del Pacto Mundial de las Naciones y nuestra actividad como organización.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

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.

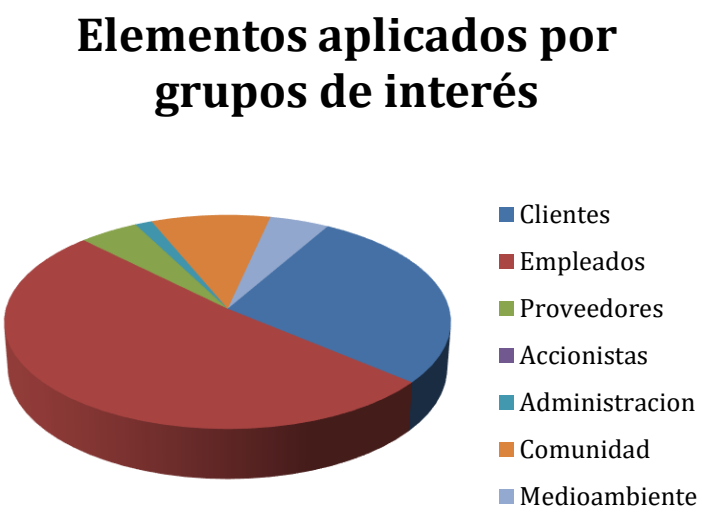
Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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.

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS	NORMAS LABORALES	MEDIOAMBIENTE	ANTICORRUPCIÓN
11	4	1	1
Temáticas contempladas	Temáticas contempladas	Temáticas contempladas	Temáticas contempladas


Elementos aplicados por grupos de interés
Clientes
Empleados
Proveedores
Accionistas
Administracion
Comunidad
Medioambiente

GRUPO DE INTERÉS
Clientes

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

En RBH Global la protección de datos nos esforzamos en cuidarla de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (General data Protection Regulation - GDPR), donde se establecen las normas relativas a la protección de datos personales de las personas físicas referentes a su tratamiento y a la libre circulación de los mismos.

Normativa Vigente - Política

La firma, como Responsable del tratamiento de datos emite un informe de cumplimiento normativo. El objeto del informe adjunto es analizar la normativa que afecta al tratamiento de datos personales mediante su aplicación a cada fichero para demostrar su cumplimiento, informando de:
·Las medidas implementadas en la organización para la protección de datos personales.
·Las deficiencias encontradas y las medidas correctoras a implementar.

Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

La privacidad, como la calidad, es importante para nosotros, por eso, contamos con la certificación en ISO 9001 y 27001 y con personal especializado en protección de datos y privacidad. La comunicación interna de esta normativa se realiza en el momento de la contratación cuando se informa al empleado del tratamiento de los datos, etc. o cuando se produce algún cambio en la legislación aplicable. Cada cliente del despacho es informado de estas políticas mediante la firma del contrato de prestación de servicios. Asimismo, cualquier usuario puede consultarlas en nuestra página web.

Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) - Acción / Proyecto

Disponemos de una Política de Seguridad de la Información que se adjunta donde establecemos un conjunto de principios básicos y líneas de actuación a los que la organización se compromete, en el marco de las Norma ISO 27001 y Esquena Nacional de Seguridad (ENS).

Documento de Seguridad - Herramienta de Seguimiento

RBH Global dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad que nos facilita dar cuenta de nuestra responsabilidad proactiva a la hora de gestionar la información personal. Además, hemos incorporado también los requisitos del Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de derechos digitales y se realizan periódicamente auditorías internas y externas.

Documentos adjuntos: Tratamiento de datos_Informe cumplimiento_Politica Seguridad.pdf

Objetivos marcados para la temática

Cumplir con la normativa vigente y proteger los derechos de nuestros clientes en materia de protección de datos y ciberseguridad de nuestros sistemas.
Establecer las líneas de acción de la compañía en materia de calidad.
Dar cumplimiento a las exigencias de nuestros clientes.
Servir de referencia en la mejora continua de procesos y servicios.

Blanqueo o lavado de dinero

Nuestro sector de actividad, precisamente, es uno de los que más puede contribuir a evitar que se produzcan delitos contra el patrimonio. Nuestra labor como consultores para por asegurar que nuestros clientes tengan en cuenta que su actividad debe seguir el cumplimiento de la normativa en prevención de blanqueo de capitales puesto que es un requisito legal para asegurar el orden socioeconómico.

Normas Éticas y Valores Corporativos - Política

Nuestra Área de Corporate Compliance integra servicios jurídicos y consultoría, en la implantación de sistemas internos y externos eficaces para el control del cumplimiento normativo y prevención del delito. El Compliance Penal encuentra su fundamento en la legislación española en el artículo 31 bis del Código Penal. Con la reforma del 2010, se estableció la obligación de las personas jurídicas de contar con un modelo de prevención de riesgos penales, como el nuestro, que implica:
- Diagnósticos para la evaluación de los principales riesgos penales que puedan existir en la empresa.
- Elaboración de Modelos de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
- Establecer los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de estas con relación a aquellos.
- Disponer de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos
- Imponer la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.
- Establecer un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.
- Realizar una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los haga necesarios.
- Asistencia técnica al Órgano interno de prevención del delito en la labor de revisión continua de sistema.
- Formación a Consejos, órganos de control y directivos de las empresas en materia de cumplimiento.

RBH Global ha desarrollado su propio modelo cuyas herramientas evitarían la corruptela de la empresa.

Medidas adoptadas para prevenir el blanqueo de capitales - Acción / Proyecto

- En todos nuestros contratos de servicios profesionales con clientes y/o colaboradores existe un pacto por el que este debe facilitarnos información veraz y cumplir el orden legal.
- Nuestro personal de áreas relacionadas cuenta con formación específica en este tema.
- En nuestro manual de procedimientos y operativas de trabajo se menciona la visión de la empresa en esta materia.
- Únicamente se pone cuidado en cerrar acuerdos mediante un contrato que tenga en cuenta aspectos sobre el cumplimiento de nuestro ordenamiento y legislación tributaria y laboral, etc.
- Entre sus propuestas para los próximos 2 años, RBH Global planea la organización de congresos y jornadas a este respecto con la colaboración de personal especializado provenientes de la agencia tributaria, la autoridad laboral, etc.
- Formación del equipo sobre blanqueo de capitales y compliance penal.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Nuestro equipo jurídico no ha detectado ninguna incidencia en este sentido y tampoco se ha previsto, dentro del plan de formación que se le ofrece a los empleados, ninguna petición ni desde el punto de vista del trabajador ni desde la Dirección.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

La compañía pasa anualmente por un sistema de compliance penal como herramienta de gestión de gran utilidad para disminuir el riesgo de que se produzcan comportamientos irregulares en el seno de esta, y con ello sanciones económicas, desorganización y daño reputacional.

Documentos adjuntos: Certificado Experto Compliance.pdf

Objetivos marcados para la temática

Nos dedicamos exclusivamente al ejercicio de la abogacía y la consultoría cumpliendo siempre con la ley

y las normas deontológicas. Entendemos que la excelencia de nuestro asesoramiento es aquella que conseguimos al integrar calidad, eficiencia, honestidad y, también, nuestra contribución a la gestión responsable de las actividades de nuestros clientes.

Fomento de la calidad en la entidad

Nuestro objetivo es ser la mayor referencia en la prestación de servicios profesionales y el asesoramiento a empresas en el ámbito nacional. Una compañía responsable, eficiente y competitiva. Ser un buen lugar para trabajar, así como ofrecer una gran variedad de servicios de calidad mejorados día a día. Trabajar buscando la calidad de nuestros servicios es una máxima que aplicamos desde hace años, cuando comenzamos a realizar auditorías de calidad y logramos nuestras certificaciones en las normas ISO 9001 y 27001.

Normativa Vigente - Política

El Responsable de Seguridad y Calidad de la compañía se encarga de identificar los requisitos legales generales aplicables a la organización. La actualización se realiza de forma continuada de manera que se conozcan en cada momento los posibles cambios o modificaciones surgidos en la legislación que aplica a la organización. Se tendrá en cuenta también:
· Toda la legislación aplicable al sector de las tecnologías de la información (Ley de Protección de Datos, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, etc.)
· EN ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad
· ISO-IEC 27001 Tecnología de la Información. Especificaciones para los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
· ISO-IEC 27002 Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información.
· Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
· Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 · Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
· Ley de Propiedad Industrial
· Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual. Revisión vigente desde 11 de Mayo de 2014.
· Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes
· Toda la legislación aplicable al sector de gestión contable, laboral, fiscal, comunidades, seguros, etc.
· Normativas cuyo compromiso de cumplimiento de las mismas, ha sido asumido voluntariamente por la organización (ISO 27001, ISO 9001 etc.) Para la identificación de la legislación, las principales fuentes de información son los Boletines Oficiales relevantes.

Política de Calidad - Política

En consonancia con el lema de RBH Global “La nueva perspectiva de consultoría”, nuestra misión es proporcionar los mejores servicios de asesoramiento a empresas, particulares y administraciones. Que nuestros clientes cuenten con el apoyo de un buen asesor y convertirnos en un factor clave en la estrategia de su negocio. Alguien que esté al tanto de todas las obligaciones y novedades, y con el que poder contar para la toma de decisiones. Para llegar a ser un despacho profesional de referencia y responsable, establecemos como un compromiso prioritario la mejora continua de la calidad de los procesos como resultado de nuestro trabajo diario. Con el fin de alcanzar todo lo anterior nuestras acciones irán dirigidas a:
• La prestación de servicios seguros y de alta calidad que cumplan con los requisitos de las normas locales y nacionales correspondientes, así como los protocolos internos de RBH Global.
• La gestión óptima y la revisión periódica de los objetivos del Sistema de Gestión.
• El desarrollo de nuestro personal a través de la formación continua.
• La promoción de una cultura empresarial cada vez más innovadora y orientada a nuestros clientes.
• Una actuación de forma ética, en consonancia con los ODS del Pacto Mundial que se alinee con la satisfacción de nuestros clientes, proveedores y grupos de interés en general.
• La mejora continua de la eficiencia del Sistema de

Gestión de Calidad. La política de calidad de RBH Global está apoyada por el equipo directivo. Quien participa y dispone al equipo de todos los medios y recursos necesarios para que se cumplan y es compartida por todos los colaboradores.

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

RBH Global dispone de una política de calidad que cumple con los requisitos de las normas de aplicación: ISO 27001:2013 e ISO 9001:2015 en Seguridad de la Información y en Gestión de Calidad de la Información. Disponemos de un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a los requisitos de las normas señaladas, habiendo identificado los procesos necesarios y desarrollado la documentación y los procedimientos operativos precisos. Es un Sistema efectivo, y presenta una consistencia y una madurez adecuadas, derivadas de los diferentes ciclos de mejora continua desde su implantación en 2014. Desde 2014 hemos renovado nuestras certificaciones en: ISO 27001:2013 e ISO 9001:2015.

Formación - Acción / Proyecto

La implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad, nos permite demostrar la satisfacción de los clientes y brindarles un trabajo que mejora la calidad de los servicios que ofrecemos. La norma exige el mantenimiento de actividades de seguimiento, control y mejora continua por lo que la actualización y la formación del equipo es fundamental. De esta forma, anualmente, el Comité de Calidad y Seguridad de la empresa organiza jornadas formativas en ISO 9001 y 27001 para renovar y actualizar las competencias del personal.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Anualmente, nuestra firma se somete a una auditoría interna y otra externa según las normas de aplicación señaladas. Además, se ha realizado una actualización de la apreciación de riesgos de seguridad de la información mediante la herramienta PILAR, tal como se viene desarrollando en anteriores ciclos del sistema. Los resultados del análisis realizado se muestran en los Informes por la Dirección, y en los mismos se muestra una reducción sensible de los niveles de riesgos, al haberse realizado la mayor parte de las acciones previstas en el Plan de Gestión. Los criterios de auditoría utilizados como referencia para la determinación de la conformidad de la misma, incluyen:

- Requisitos de la norma de aplicación.
- Sistema de gestión de la organización y la documentación del mismo.
- Procesos definidos por la organización cliente.
- Procedimientos de la certificadora.

Asimismo, los resultados que obtenemos en las Índice Net Promote Score y los informes que se elaboran tras la gestión de las reclamaciones de clientes funcionan como indicadores de nuestro desempeño, lo que nos permite continuar nuestro proceso de mejora.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Cada año RBH Global realiza el Índice Net Promote Score, un número entre -100 y 100 que mide la satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios Un -100 sería una experiencia de cliente nefasta y un 100 sería una experiencia insuperable. El NPS clasifica a nuestros clientes en tres tipos: Vamos a intentar tener el mayor número de promotores posibles. Pasar a nuestros Detractores a Pasivos y a nuestros Pasivos a Promotores.
Realizamos una pregunta muy sencilla a nuestros actuales clientes:
‘’¿EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10 DONDE 1 SIGNIFICA NADA Y 10 CON TODA SEGURIDAD, CON QUÉ PROBABILIDAD RECOMENDARÍA NUESTRA EMPRESA ROBHER ASESORES A UN PARTNER O AMIGO?’’
Los clientes que nos valoren entre 1 y 6 serán DETRACTORES, los que nos valoren entre 7 y 8 serán PASIVOS y los que nos valoren con 9 y 10 serán nuestros PROMOTORES.
Nótese por las puntuaciones que el índice es muy exigente, que los Detractores se van a acabar yendo de la empresa y los pasivos van a ser muy volátiles también. El resultado de la empresa es de +47.

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Nuestro índice NPS (Net Promoter Score) -que mide la

satisfacción global de sus clientes en base a si recomendarían sus servicios- alcanza +47, un valor similar al de grandes corporaciones internacionales.

Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

El servicio es el medio, pero el cliente es quien aporta los recursos; ambos son necesarios. Una de las decisiones más estratégicamente importantes que ha de tomar cualquier empresa es la de definir quién es su público, aquellos sobre los que; posteriormente, se desarrollarán acciones comerciales con el fin de convertirlos en clientes. A partir de este momento, es labor de todo el equipo desarrollar una relación generadora de valor para la empresa, variable que la compañía cuida. Por eso, aunque contamos con un Departamento de Atención al Cliente que gestiona esta relación y las posibles reclamaciones, cada miembro del equipo, como embajador de RBH Global, puede ser desarrollar esta labor en un momento dado. Las posibles incidencias se recogen en un registro de no conformidades dentro de la norma ISO 9001 para hacer un seguimiento de todas, elaborar un plan de acciones correctivas y cerrarlas lo más satisfactorias posibles. El cliente es la razón de la existencia de la empresa y para satisfacer sus necesidades hay que conocerlos y mimarlos.

Documentos adjuntos: Formacion ISO 2022 (1).pdf

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos con la aplicación del Sistema de Gestión estarán centrados, principalmente, en: - Homogeneizar la gestión de la empresa a través de los Sistemas de Gestión, con especial hincapié en el cumplimiento de plazos y la mejora en la atención al cliente. - Consolidar lo que en marketing se conoce como Customer Relationship Manegement o CRM. Es decir, todas las acciones que ayudan a RBH Global a generar valor mediante la gestión de las relaciones con los clientes, incluidas las incidencias. - Mejorar el control de los servicios, para tener más visibilidad de lo que nos supone en costes y tiempo cada servicio. - Seguir trabajando en difundir las buenas prácticas de la empresa a todas las delegaciones y otros grupos de interés. - Recoger cada sugerencia, queja, idea de nuestros clientes y convertirlo en un objetivo o fortaleza y que forme parte de un plan.

Relación duradera con los clientes

Una buena gestión de las relaciones con los clientes facilita una relación generadora de valor para la empresa. La mayoría de nuestros clientes son recurrentes, y tenemos un ratio de pérdida de clientes bajo. Es gracias a ellos que hemos podido seguir creciendo a lo largo de los años.

Políticas Internas de Gestión - Política

La situación de pandemia ha dado lugar a una crisis socioeconómica mundial en la que RBH Global se ha posicionado, a través del diseño de nuevas campañas que ayuden a paliar la situación económica de nuestros clientes. Estas campañas consistieron: CONTIGO Con motivo del estado de alarma, se publicaron una batería de medidas urgentes y extraordinarias para afrontar el impacto económico, pero que, desgraciadamente, no fueron suficientes para muchos profesionales, autónomos y pymes como fue el caso de nuestros clientes. Por eso, en RBH GLOBAL, quisimos estar más cerca que nunca a través de la iniciativa "CONTIGO", ofreciendo a nuestros clientes una moratoria que les permitiera aplazar sus cuotas con nuestro despacho mientras su negocio estuviera cerrado y su facturación fuera 0. Entendemos que, si no es posible tener una fuente de ingresos, difícilmente podrán ser atendidos los pagos. Si su empresa estaba incluida expresamente entre las actividades relacionadas con la prohibición de apertura en el RD 463/2020 del estado de alarma y tenían su negocio cerrado completamente, no se les cobraría la cuota por nuestros servicios profesionales. Se les aplazaría de tal forma que, desde el mes siguiente a su apertura, tendrán 6 meses más para ponerse al día con las cuotas del despacho. Además, para ayudarles a optimizar sus gastos en esta crisis sanitaria, también les ofrecemos la primera consulta gratuita para resolver su duda legal.

Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Procuramos hacernos eco en distintos medios de las acciones de responsabilidad social que llevamos a cabo. Además, difundimos la Agenda 2030 a través de nuestras redes sociales, web... confiando en la sostenibilidad como una posibilidad de devolver al entorno que tanto nos aporta. Todas estas cuestiones se concretan en nuestro Plan de Comunicación, que incluye acciones a nivel interno (newsletters para trabajadores) y externo (newsletters para clientes y potenciales clientes interesados), tanto en su versión online como offline.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

RBH Global dispone de la certificación ISO 27001 en Calidad de Gestión y Seguridad de Datos que, junto con la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001; conforman una compañía capaz de generar una mayor confianza entre los clientes. Durante el primer trimestre de cada año, suele tener lugar la auditoría externa para la renovación de estos certificados. El comité de Seguridad para este fin lo conforman el Responsable del Departamento de Tecnología de la Información, orientado a la norma 27001 y el Responsable de Marketing, especializado en 9001. Para el seguimiento de la relación duradera nuestro CRM contiende datos de los clientes como los servicios contratados por un mismo cliente, el tiempo real durante el cual ha sido cliente llegando a superar el 75% de clientes una antigüedad de más de 5 años.

Documentos adjuntos: Sellos 9001 y 27001.pdf

Objetivos marcados para la temática

Creemos que pensar en el cliente, adaptarnos a él y que nuestro trabajo suponga mejorar su bienestar, es la única forma de sentir que hacemos bien nuestra labor. Por eso, hemos destinado mayores recursos en Responsabilidad Social Empresarial (2% facturación).

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es fundamental para la continuidad de nuestro negocio. Somos un despacho jurídico y consultoría de empresas y particulares que asesora en torno a diversidad de temas en torno a obligaciones de carácter formal y vinculante que, de no hacerlo de manera profesional y ética, podría ponerles en situaciones muy adversas. Asimismo, si nuestra labor no resultara impecable, no solo cubriendo las expectativas de nuestros clientes, sino apostando por la excelencia en el servicio, nuestra principal fuente de captación, la recomendación, se vería claramente afectada. Nuestro afán por fidelizar a los clientes toma como centro su satisfacción.

Política de Calidad - Política

La certificación ISO 9001 y 27001 acredita un sistema de calidad y seguridad de la información asociado a los servicios que presta el Grupo. Nuestra política se publica periódicamente en nuestra web https://rbhglobal.com/politica-de-calidad/

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Nuestro equipo de Atención al Cliente se ocupa del tratamiento de incidencias y reclamaciones. Estas son tramitadas por el responsable de este departamento y el Calidad y Seguridad de la empresa, según lo establecido en los protocolos de la propia norma ISO 9001ndo origen de la No Conformidad, su tipología, la realización de un seguimiento de la misma hasta hacer posible un cierre satisfactorio para ambas partes.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Se realizan de manera periódica una auditoría interna y otra externa:
Auditoría interna La última auditoría interna de RBH Global, ha sido realizada de acuerdo a nuestra planificación interna y en base a los requisitos de las normas de aplicación: ISO 27001:2013 e ISO 9001:2015. Se han cubierto los objetivos planteados para el año 2020-2021, orientados a determinar la conformidad del sistema de gestión respecto a las normas de referencia,

evaluar el cumplimiento de la empresa de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, y evaluar su eficacia para cumplir los objetivos de seguridad y calidad en la prestación de servicios, identificando las posibles desviaciones e incumplimientos, así como las áreas de mejora. Como resultado, disponemos de un Sistema de Gestión acorde a los requisitos de las normas señaladas, habiendo identificado los procesos necesarios y desarrollado la documentación y los procedimientos operativos precisos. Auditoría externa Se ha renovado tanto la certificación ISO 9001 como la ISO 27001.

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Es importante evaluar la satisfacción del cliente y valorar así el grado de cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa. Uno de los métodos que empleamos son:
- Las encuestas de satisfacción: RBH Global evalúa la satisfacción de sus clientes mediante encuestas periódicas enviadas para su cumplimentación junto con las facturas o realizadas al cliente en sus visitas a nuestras instalaciones. La periodicidad de estos envíos es mayor cuanto mayor tiempo de relación se mantiene con el cliente; mientras que se realizan más a menudo en clientes nuevos. Los temas a tratar en la encuesta son tales como la calidad del servicio, trato, atención de reclamaciones, protección de información sensible, etc. Del mismo modo, se identificará cualquier expectativa adicional que no se haya tenido en cuenta anteriormente, para incorporar los cambios que se estimen oportunos en la prestación.
- Cálculo del NPS: Índice que mide la satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios, donde un -100 sería una experiencia de cliente nefasta y un 100 sería una experiencia insuperable. En el último año hemos obtenido una puntuación de +47, llegando a una puntuación propia de las empresas más prestigiosas a nivel internacional.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Contamos con un Departamento de Atención al Cliente y registramos cada no conformidad con el cliente que se produzca hasta cerrar incidencia como se detalla en dicho en los protocolos para tal fin de la ISO 9001.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Anualmente desde 2014.

Documentos adjuntos: No Conformidades y Acciones Correctivas.pdf

Objetivos marcados para la temática

- Mantener la conformidad con las normas de aplicación en calidad ISO 9001.
- Mejorar sistema de comunicación con clientes. - Reducir los tiempos de resolución de incidencias graves.
- Mejorar el servicio prestado a los clientes.
- Asegurar la mejora continua.
- Trabajar con honestidad y contribuir a la gestión responsable de nuestra actividad.

GRUPO DE INTERÉS
Empleados

Cláusulas contractuales con los empleados

Apoyamos la transparencia en las relaciones comerciales y profesionales que la empresa mantiene con otras organizaciones, así como con sus propios empleados. Asegurando una praxis empresarial correcta y asesorando a otras empresas para que se comprometan a lo mismo.

Protocolo frente a casos de acoso - Política

La compañía es clara a este respecto. El acoso incluye, pero no se limita a: calumnias o estereotipos negativos; amenazas, intimidaciones o actos hostiles; bromas denigrantes y exhibición o circulación en el lugar de trabajo de material escrito o gráfico que denigra o muestra hostilidad o aversión hacia un individuo o grupo (incluso a través de correo electrónico o de las redes sociales), exclusión del trabajador de las relaciones con sus compañeros, la falta de asignación de tareas o la de trabajos absurdos o por debajo de la capacidad profesional o competencias del trabajador o la humillación, desprecio o minusvaloración en público del trabajador.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

A cada miembro del equipo que se incorpora a nuestra compañía se le facilita un kit de bienvenida donde aparte de mencionarse el contexto organizativo y las operativas de trabajo, se les especifican las políticas de la empresa tanto en materia de calidad, seguridad, igualdad, acoso y otros aspectos de la cultura nuestra organizativa y de las relaciones informales que tengan lugar en la empresa.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Este buzón de sugerencias existe para establecer un hilo de comunicación entre equipo y Dirección y está disponible e informado a todos sus miembros desde su incorporación a la compañía.

Encuestas de Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

Anualmente, se realizan desde una agencia externa encuestas para mejorar como equipo y como organización y conocer ciertas necesidades como la de formación, así como incidencias posibles y/o peticiones. Modelo adjunto en este informe.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

En nuestra compañía no se ha recibido ninguna denuncia en este sentido. El desarrollo del procedimiento se establece en tres fases:
- Deber de información y denuncia
- Desarrollo de la investigación
– Elaboración del informe
En cuanto al deber de información y denuncia: cualquier trabajador que considere que está siendo objeto de un presunto acoso sexual o por razón de sexo, deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de la organización a través de los canales que a continuación se detallan También cualquier persona sujeta a este procedimiento que tenga conocimiento de algunos de estos comportamientos y situaciones, tiene el derecho y la obligación de informar a ROBHER ASESORES, S.L. La denuncia será por escrito y se efectuará a la línea jerárquica superior, siempre y cuando y en función de las circunstancias concretas del hecho a denunciar, a juicio del denunciante este hecho no pudiera llegar a ser contraproducente; si así fuese, la denuncia se transmitiría a la Dirección de Recursos Humanos correspondiente, quién lo pondrá en conocimiento de la Dirección General de Recursos Humanos. Si la denuncia se hubiese realizado a través de la línea jerárquica, será ésta la responsable de asegurar que dicha información será trasladada a la Dirección de Recursos Humanos. La denuncia también puede realizarse a través del Buzón de Denuncias mediante denuncia firmada o anónima o bien por correo ordinario a la dirección Calle Lucas de Tuy, 20, 2ºD | 24001 León.

Documentos adjuntos: Encuesta clima laboral y formaciones.jpg
Objetivos marcados para la temática

Como empresa estamos obligados a eliminar cualquier forma de trabajo forzoso o coacción, pero nuestro objetivo no acaba aquí, sino que debe garantizar el bienestar de nuestro equipo asegurando que puedan desarrollar libremente sus habilidades. Por eso nos aseguramos de:

· Confeccionar contratos legales, legibles con arreglo a las normas nacionales e internacionales
· Verificar si las empresas colaboradoras incurren en actividades ilegales
· Prohibir la relación con empresas que ofrezcan o se beneficien del trabajo forzoso
· Participar en eventos nacionales o internacionales para tratar este tema
· Asegurar que en la empresa y grupos de interés solo trabajen personas laboralmente activas según la legislación vigente
· Prohibir la coacción u otras represalias en el trabajo por discrepancias con las personas trabajadoras
· Proporcionar al equipo herramientas para detectar cualquier comportamiento en contra de sus derechos y bienestar en el trabajo

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

La formación hace más fácil la transformación en valores que hemos venido experimentando. En RBH Global, procuramos facilitar el desarrollo profesional de nuestros empleados destinando parte de la jornada laboral a acciones de formación en las competencias profesionales que son de utilidad para el puesto y nuestra cultura empresarial.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

Cada año se actualiza el plan de formación de la empresa en función de la información recogida de los análisis de competencias y de los planes de capacitación del personal.

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos - Acción / Proyecto

Incluimos un plan de formación específica en igualdad de género y conciliación que comienza por el Comité de Igualdad del que forman parte 6 empleados. A través del mismo y, junto con el Plan de Igualdad y el Protocolo frente al Acoso con el que cuenta la empresa, se pretende asentar la perspectiva de género en la estrategia y en su equipo. Por este motivo, y para asentar los pasos posteriores a la selección y contratación de personal, una vez el candidato/a forme parte del equipo, se asegurará que sea hombre o mujer no haya discriminación por razón de género en cuanto a oportunidades, condiciones y salario se refiere.
Además, se han desarrollado programas de formación reglada en el área jurídica procurando la especialización de un abogado de la plantilla en materia de Compliance.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

La entidad formadora evalúa la satisfacción de los empleados que realizan el curso con un resultado positivo. Por su parte, RBH Global, mantiene reuniones con los mandos intermedios para medir el grado de competencias que asume cada empleado tras su formación y la capacitación que presenta para acceder a otros puestos, etc.

Documentos adjuntos: R-03-06 Plan de Formacion 2021.pdf
Objetivos marcados para la temática

- Evitar las desigualdades.
Se hacen necesarias las políticas de igualdad y la aplicación de medidas de acción positiva que incidan en la no discriminación. La igualdad salarial y la no discriminación retributiva son derechos reconocidos en la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 demarzo y el Estatuto de los Trabajadores. Sin embargo, la brecha salarial es un hecho contrastado desde todos los organismos que investigan el mercado laboral, y los datos oficiales muestran que hombres y mujeres cobran distintos salarios por trabajos del mismo valor. Desde la Dirección de la empresa este hecho no queremos que forme parte de los valores que nuestra firma defiende,

por lo que entendemos que la formación en puestos estratégicos como el Departamento de Personas, Laboral y Consultoría será vital para erradicar cualquier posible desigualdad en el Grupo. Lo mismo ocurre en materia Compliance. Se trata de identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que nos enfrentamos nosotros y nuestros clientes y establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los mismos, haciendo posible el cumplimiento de algunos de los ODS.

Formación al empleado/a

La especialización es uno de nuestros valores diferenciadores, lo que ha provocado que la formación sea imprescindible en esta época de crecimiento y en la nueva economía digital.

Política de RRHH - Política

Tiene en cuenta el plan de formación anual para la mejora de las competencias y la capacitación del personal.

Formación - Acción / Proyecto

Nuestro crecimiento ha generado puestos de trabajo de distintas características, lo que ha implicado nuevas incorporaciones pero, también, una mejora en los perfiles profesionales de las personas trabajadoras que llevan varios años desarrollando su carrera profesional en nuestra empresa. En particular, se han desarrollado programas de formación reglada en el ámbito de las competencias digitales para todo el equipo. Las transformación digital por la que pasa la empresa para asegurarse su competitividad en el futuro no puede llevarse a cabo si su equipo no evoluciona de igual forma. Por eso, la compañía ha invertido en la formación toda su plantilla: herramientas colaborativas, de gestión del tiempo y RRHH, CRM para una mejor experiencia de cliente, manejo de bases de datos e imputación de tareas... La situación de pandemia trajo consigo multitud de situación nuevas para todos, particulares, empresas, la Administración. En este entorno de cambio constante, mantenerse formado e informado resultó ser trascendental para un asesoramiento a clientes de calidad. En este sentido tanto nuestros departamentos más técnicos fueron formados sobre la legislación cambiante en los entornos contable y fiscal, por ejemplo. Como ya se ha señalado en este informe, a toda la plantilla se la hace partícipe uno de los Principios que rigen la compañía, el de igualdad. Tal es así que todos han sido formados en igualdad de género y conciliación de la vida familiar, personal y profesional. Y del empleado en el centro, a la importancia de la satisfacción del cliente mediante la actualización de los conocimientos del personal sobre calidad y seguridad de la información. Por último, uno de los departamentos ha organizado formaciones periódicas de dos a tres horas semanales, estructurando las sesiones de tal manera que los profesionales más experimentados han podido compartir su know-how con los que no habían desarrollado su experiencia en ciertas áreas, generando un aprovechamiento conjunto y, además, mejorando su cohesión como departamento.

Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

La compañía elabora anualmente una matriz de polivalencias en el entorno de calidad ISO 9001para conocer qué perfiles profesionales tienen la posibilidad de desarrollarse más o menos en según qué disciplinas. A su vez, cuenta con una matriz de competencias donde se señala el nivel con el que cuenta cada persona en cada una de las áreas a las que la compañía da más importancia.

Horas de formación/año - Indicador de Seguimiento

Nuestro Departamento de Personas, así como la Responsable de Calidad, elaboran un registro de la formación impartida, nivel de satisfacción y capacitación del personal que sirve de información para la toma de decisiones estratégicas y de personal de la empresa.

Documentos adjuntos: Ejemplo de formacion igualdad_conciliacion.pdf

Objetivos marcados para la temática

- Promover el desarrollo profesional de nuestro equipo.
- Motivar al equipo hacia la consecución de los objetivos de la empresa alineándolos con los personales.
- La formación nos hace mejores como empresa, mejorando el servicio que podemos dar a nuestros cliente.
- Construir un equipo con mejores competencias
- Convertirnos en un mejor lugar para trabajar y ser capaces de atraer un talento mejor cualificado

Oportunidades para jóvenes con talento

La incorporación del talento joven al mercado laboral es cada vez más tardía. En RBH Global entendemos esta circunstancia como una oportunidad.

Política de RRHH - Política

Entre otras actuaciones, la empresa ha firmado convenios con entidades educativas para otorgar a este colectivo una oportunidad laboral.

Programa de becarios - Acción / Proyecto

Así, trabajamos con distintas instituciones educativas de nuestro entorno local para facilitar la inserción de los jóvenes en el mercado laboral y la obtención de experiencia profesional a través de becas remuneradas. En la mayoría de casos, la estancia de estos estudiantes se ha prolongado más allá del tiempo becado, incorporándose como trabajadores a tiempo completo. Anualmente, nuestro Dpto. de Personas actualiza los convenios de cooperación educativa entre las universidades y la empresa para la realización de prácticas y trabajos de fin de grado, máster o doctorado por parte de los estudiantes.

Plan de carreras - Acción / Proyecto

Disponemos de perfiles profesionales por objetivos, formación requerida y otros requisitos para el desempeño del puesto. De esta forma, se podrán establecer los planes de formación y cada trabajador sabrá lo que la empresa espera de él en el caso de promociones y ascensos. Contamos con fichas de empleados con su formación y experiencia y mapa de capacitación del personal para que cualquier toma de decisiones esté basada en datos objetivos.

Documentos adjuntos: Convenio-de-Cooperacion-Educativa-para-realizar-practica-.pdf

Objetivos marcados para la temática

- Dar la oportunidad de acceder al mercado laboral a cualquier estudiante o joven profesional capacitado para el desempeño de las funciones para las que fuera propuesto sin importar su experiencia anterior. - Formar a jóvenes profesionales que quieran ampliar su experiencia profesional con nosotros en un plan de carrera adaptado a ellos.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Ser un lugar seguro y salubre que garantice el bienestar de nuestro equipo es imprescindible para el éxito de la empresa.

Código Ético / Conducta - Política

RBH Global renueva cada año su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La observancia de Los 10 Principios se centra en las áreas de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción. Desde 2018 mostramos nuestro apoyo a la iniciativa del Pacto Mundial y empezamos a diseñar nuestra actividad basándonos en los ODS y Los 10 Principios. Nos comprometemos entonces a hacer parte de nuestra actividad y estrategia el marco de sostenibilidad y desarrollo que ofrece el Pacto Mundial. Este año, nuestro compromiso se ha traducido en la colaboración con incontables eventos deportivos, culturales de nuestro entorno local con participantes de toda

condición, en el refuerzo de nuestras estrategias de igualdad y conciliación de acuerdo a nuestro Plan de Igualdad y en la participación y asesoramiento de diversas organizaciones de la sociedad civil. Nuestro propio camino de desarrollo y de imagen corporativa toma como referencia la responsabilidad social empresarial, de tal forma que el ejercicio sostenible de nuestra actividad económica, la cercanía, la perseverancia, la calidad y la innovación son los pilares que definen RBH Global. Agradecemos a todos los profesionales, clientes, proveedores y demás integrantes de nuestros grupos de interés que han contribuido a mejorar nuestro desempeño en responsabilidad social corporativa.

Promover hábitos de vida saludables entre los empleados - Acción / Proyecto

Si bien el trabajo desarrollado en RBH Global, como empresa de servicios legales, consultoría y asesoramiento se desempeña sin grandes esfuerzos físicos, la salud laboral implica sus propios desafíos. Para hacer frente a estos retos y considerando la salud laboral un bien preciado no solo para los empleados sino también para la empresa, nos hemos adherido a la Declaración de Luxemburgo.
- Nuestra firma cumple con la prevención de riesgos laborales vigente y plantea mejoras que aseguren la satisfacción del personal. Por eso, hemos formalizado una colaboración con un profesional de fisioterapia que ofrece precios reducidos a los trabajadores y que incluye el compromiso de la empresa de hacerse cargo del importe de una sesión de fisioterapia al mes por cada persona trabajadora que lo necesite.
- Realizamos patrocinios y colaboraciones con multitud de entidades deportivas de las que nuestros trabajadores pueden beneficiarse y con cuyos valores nos identificamos: pistas de pádel, ropa de deporte, squash, fútbol. Acceso a espectáculos deportivos: fútbol, baloncesto, balonmano, rugby, ciclismo...
- Desde abril de 2019 hemos formalizado una colaboración con un profesional de fisioterapia que sesiones gratuitas a los trabajadores que lo necesiten.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Nuestro buzón de sugerencias está abierto para cualquier idea en este sentido. Así como nuestros mandos intermedios, los cuales sirven de enlace entre Dirección y trabajadores para recoger sus propuestas.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Nuestro Departamento de Personas registra cada accidente o incidente ocurrido. Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece en su art. 16.3 “Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos”. En RBH Global se analizan todos los accidentes que ocurran en las instalaciones independientemente de que sean lesivas para los trabajadores o no.

Documentos adjuntos: Declaracion de Luxemburgo.jpg

Objetivos marcados para la temática

- Promover la salud en el trabajo y los estilos de vida saludables. - Procurar el bienestar de nuestro equipo. - Mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Igualdad de género

La igualdad de género, nuestro reto. Desde 2016 RBH Global se suma al cada vez mayor número de empresas que contribuye a que la igualdad sea un objetivo empresarial indispensable para cualquier compañía. Es desde ese momento que se reconoce nuestra labor en igualdad de género en el ámbito laboral a través del Distintivo Óptima en Castilla León en 2019 y ser seleccionados como empresa que más invierte en igualdad en la misma región.

Plan de Igualdad - Política

Tenemos un firme compromiso con la responsabilidad social y un sólido empeño en generar un efecto positivo

en las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad, generando un beneficio social para todos nuestros grupos de interés y empleados. Nuestro equipo cuenta con formación específica en materia de igualdad de género. Además, conservamos parte de nuestro presupuesto de formación para formación específica para las trabajadoras de la empresa, promoviendo que adquieran las competencias necesarias para cubrir puestos en las áreas donde están infrarrepresentadas. Desde hace años disponemos de un Plan de Igualdad y hemos sido galardonados con el Distintivo Óptima por la Junta de Castilla y León por la puesta en marcha de medidas en materia de igualdad y conciliación de la vida personal, familiar y profesional. El comité de igualdad, del que forma parte el máximo responsable del Departamento de Personas, alinea su política de selección y contratación de personal con la de igualdad de género y conciliación. Hemos participado en los talleres impartidos por Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Tarjet Gender Equality para afianzar objetivos corporativos en torno al liderazgo empresarial de la mujer:
https://compactlink.pactomundial.org/plataforma-buenas-practicas-COMparte-buenas-practicas

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

El Grupo dispone de un Protocolo de Prevención del Acoso Laboral. Quedan comprendidos en el ámbito de aplicación de este protocolo los miembros del Consejo de Administración de RBH Global, así como todos los directivos, directivas, trabajadores y trabajadoras de la compañía y de todas las empresas, asociaciones o entidades participadas directa o indirectamente en más de un 50% por la empresa o en las que, sin alcanzar esa participación, esta haya asumido la gestión, y que tengan sede social en territorio español. Y estarán sujetos a la misma todos los comportamientos que se produzcan tanto en las instalaciones de la compañía como en los emplazamientos en los que nuestro equipo desarrolla la prestación de sus servicios.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

A través de los planes mencionados y del propio plan de formación especificado en puntos anteriores de este informe.

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

El Grupo dispone de un Protocolo de Prevención del Acoso Laboral: RBH Global, en línea con lo establecido en su Código de Conducta, está comprometida con fomentar un ambiente de trabajo en el que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad. Cada persona tiene derecho a trabajar en un ambiente profesional que promueva la igualdad de oportunidades laborales y que prohíba las prácticas discriminatorias ilegales, incluida el acoso. Por lo tanto, la compañía, en compromiso con su política de tolerancia cero hacia cualquier manifestación de violencia, de acoso, abuso verbal, abuso de autoridad en el trabajo, discriminación ilegal o cualquier otra conducta que genere un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos personales de los/las empleados/as, espera que las relaciones entre las personas en el lugar de trabajo sean profesionales y libres de sesgos, prejuicios y acoso. Un incumplimiento de este protocolo no es necesariamente una transgresión de la ley, sin embargo, puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluyendo el despido.

Medidas de género - Acción / Proyecto

Como empresarios, debemos ser responsables y estar comprometidos con minimizar cualquier discriminación e implantar en nuestras compañías medidas que desafíen esta realidad. En nuestro caso:

-Aplicamos el principio de presencia equilibrada en cada departamento, sobre todo en puestos de responsabilidad, donde presumimos de nuestras directoras.

-Impulsamos el ascenso profesional de nuestras trabajadores/as con incrementos salariales y aumentos de categoría anual a varias.

-Facilitamos los permisos necesarios, reducciones de jornada y excedencias entre aquellos trabajadores/as que así lo precisen, ampliando lo establecido legalmente.

-Damos formación específica a cada trabajador/a que se incorpora tras su baja por paternidad y maternidad evitando así cualquier discriminación a la hora de

desempeñar su trabajo y posibilidad de ascenso, potenciando así su adaptación e incorporación.
-Concienciamos a nuestro equipo con cursos específicos en materia de igualdad de género.
-En todas nuestras sedes, repartidas por 9 ciudades españolas, hemos implantado la jornada flexible, continua y el teletrabajo para adaptarnos a cada particularidad que necesite el equipo, lo que aumenta la motivación y el buen clima laboral.
-Contamos con un plan de igualdad y de prevención del acoso en el trabajo y un módulo de comunicación interna con un buzón de sugerencias.
-Colaboramos con multitud de asociaciones y entidades que promueven la igualdad en el deporte y la cultura, entre otros. La transparencia en este ámbito nos ha permitido crecer como empresa y como personas.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de Seguimiento

Especificado en el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral: La denuncia será por escrito y se efectuará a la línea jerárquica superior, siempre y cuando y en función de las circunstancias concretas del hecho a denunciar, a juicio del denunciante este hecho no pudiera llegar a ser contraproducente; si así fuese, la denuncia se transmitiría a la Dirección de Recursos Humanos correspondiente, quién lo pondrá en conocimiento de la Dirección General de Recursos Humanos. Si la denuncia se hubiese realizado a través de la línea jerárquica, será ésta la responsable de asegurar que dicha información será trasladada a la Dirección de Recursos Humanos. La denuncia también puede realizarse a través del Buzón de Denuncias mediante denuncia firmada o anónima o bien por correo ordinario a la dirección de la sede central.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Vía Departamento de Personas y/o buzón de sugerencias. El desarrollo del procedimiento se establece en tres fases:
- Deber de información y denuncia
- Desarrollo de la investigación
– Elaboración del informe

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Documentos adjuntos: 9_Plan de Igualdad y protocolo de Acoso_Robher Asesores.pdf
Objetivos marcados para la temática

- Defender que hombres y mujeres deben tener los mismos derechos y oportunidades.
- Erradicar de la cultura de nuestra empresa toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.
- Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo.

Conciliación familiar y laboral

Pretendemos que nuestro equipo logre un equilibrio adecuado entre la vida profesional y personal, apostamos por el bienestar de las personas. Entre las ventajas que hemos detectado: · Una buena conciliación laboral ayuda a mejorar el bienestar personal. · Reduce el estrés y mejora el equilibrio personal, lo que conlleva una mejor situación de salud entre nuestros empleados. · Mejora la motivación de los empleados. · Favorece al desarrollo profesional, conseguiremos contar con un equipo más centrado y capacitado, con ganas de seguir mejorando profesionalmente. · Nos ayudará a retener y atraer talento, si nuestros empleados están felices, se quedarán con nosotros y otros querrán unirse.

Política de RRHH - Política

Anualmente, nuestra compañía se reúne en su comité de igualdad y conciliación para acordar las medidas y formación anual. Asimismo, se revisan las posibles desviaciones conforme se ha desarrollado el año para toda la plantilla y con este diagnóstico se elabora el plan

para el año en curso. Contamos con una serie de medidas implantadas tanto para el ámbito de la igualdad como de la conciliación de la vida personal, familiar y profesional. Formamos a nuestro equipo en esta materia y contamos con un Plan en este sentido además de un distintivo conseguido en dos años, el Óptima de Castilla y León.

Normativa Interna - Política

Aplicamos un diagnóstico transversal de toda la empresa, en todos sus procesos internos, de sus políticas de gestión de recursos humanos, de comunicación interna y externa, de las condiciones laborales, de la proporción de mujeres y hombres en los diferentes puestos de trabajo, en las categorías profesionales y en los niveles de responsabilidad. El diagnóstico tiene que servir como base para establecer las prioridades y las acciones que formarán parte del plan de igualdad y nuestra política de conciliación.
- Es necesario que, a través de una herramienta tan en nuestras manos como la formación, se siga concienciando al personal. Además, comenzando por los puestos de mayor responsabilidad, los cuales tienen cierta influencia sobre otros empleados, haciendo posible que la toma de decisiones sobre sus destinos profesionales respete tanto la igualdad de oportunidades como la conciliación de la vida personal, laboral y profesional. En este sentido ya hay varios de nuestros empleados realizando cursos en estas materias, todo el comité de igualdad y mandos intermedios.
- Para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional de los trabajadores de la entidad, se pretende renegociar un convenio de colaboración con una empresa dedicada al cuidado de personas dependientes, menores y que efectúa servicios domésticos.
- Se pretende impulsar un principio paritario en el que los trabajadores con facilidad puedan conciliar, al igual que las mujeres, con la vida personal; para que ambos puedan tener oportunidad de desarrollo profesional y personal, sin necesidad de estar condicionados por su razón sexual.
- Impulsar el permiso no retribuido más allá de lo establecido legalmente.
- Impulsar los permisos para acompañamientos de familiares a consultas, asistencia a actos escolares, etc.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Contamos con una serie de medidas implantadas en este sentido:
1. Jornadas continuas los viernes hasta las 15:00 horas. Jornada continua de 08:00 a 15:00 horas durante los meses de junio, julio y agosto, coincidiendo con las vacaciones escolares de verano.
2. Facilitar los permisos necesarios, reducciones de jornada, excedencias... que así precisen los/as trabajadores/as para la atención y cuidado de hijos, familiares... del total de la plantilla.
3. Adaptación de jornadas de 08:00 a 17:00 horas y de 08:00 a 18:30 horas. Así mismo, se permite para aquellas personas que así lo necesiten intercalar jornadas continuas con partidas.
4. Jornada flexible en el intervalo de 08:00-20:00 horas, facilitando la hora de entrada y salida del centro de trabajo con las necesidades familiares de los/as trabajadores/as desde 01/09/2014. Desde 01/09/2016 jornada continua hasta las 15:00 horas en vísperas de festivos: navidades (nochebuena, nochevieja, día de reyes), semana santa, festivos locales... totalidad de la plantilla.
5. Formación en igualdad de oportunidades, no discriminación entre hombres y mujeres y conciliación de la vida laboral y familiar.
6. El teletrabajo es una buena opción para que nuestros empleados puedan administrar mejor su tiempo.
7.Evitar enviar correos u otro tipo de comunicaciones en horarios no laborales a no ser que se trate de una consulta urgente.

Teletrabajo - Acción / Proyecto

A todos los trabajadores se le ha entregado un ordenador portátil conectado al servidor para que puedan trabajar desde casa cuando lo necesiten. La mayor parte de los empleados, ya lo hacen de manera habitual.

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Compuesto por:
- La Responsable Departamento Laboral: Administración y Dirección de Empresas y Máster en Asesoría Jurídica. Coordinadora del Comité de igualdad en 2017 y 2018, hoy día miembro del Comité.
- El Responsable Departamento RRHH: Relaciones Laborales y Graduado Social. Máster en Dirección de RRHH. Miembro del Comité de igualdad.
- La Consultora Laboral: Administración y Dirección de Empresas y Máster en Asesoría Jurídica. Miembro del Comité de igualdad.
- La Técnica en RRHH: Relaciones Laborales y RRHH.
- La Responsable del Departamento de Consultoría y Marketing: Administración y Dirección de Empresas y Máster en Marketing Digital y Social Media. Actual Coordinadora del Comité de igualdad.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Módulo de comunicación interna en la nube, integrado en la empresa para la recogida de iniciativas, quejas y medidas para la protección frente al acoso y/o discriminación de la empresa. Asimismo, existe una encargada de cumplimiento de igualdad desde 2017 que sirve como hilo de comunicación entre los empleados/as del grupo y la dirección. De esta forma, se consolidan las acciones positivas dirigidas a lograr la conciliación en la organización.

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

*Dirección General (hombre) *Responsable Departamento Laboral (mujer) *Responsable Departamento Jurídico Laboral (hombre) *Responsable Departamento de IT (mujer) *Responsable Departamento Expansión Jurídico (mujer) *Responsable Departamento de Personas (mujer) *Responsable Departamento Marketing (mujer) *Responsable Departamento Asesoría Jurídica (mujer) *Responsable Departamento At. Cliente (hombre) *Responsable Departamento Relaciones Institucionales y Presidente Ejecutivo (hombre) *Responsable Departamento Servicios (mujer) *Responsable Departamento Gestión Tributaria y Contabilidad (hombre) *Responsable Departamento Financiero (hombre) *Responsable Departamento Ventas (hombre)

Documentos adjuntos: Composicion equipo directivo.jpg

Objetivos marcados para la temática

Pretendemos mantener todas las actuaciones que hasta la fecha la empresa ha logrado consolidar. Para ello, nuestros objetivos son:
· Mejora del diseño e implantación del plan de igualdad y conciliación.
· Intercambiar horas de trabajo por horas de descanso.
· Fomentar el trabajo por objetivos y no el presencialismo.
· Impulsar la comunicación y la información a través de todos los canales disponibles para que la empresa proyecte una imagen interna y externa de su responsabilidad social corporativa como organización impulsora de las políticas de igualdad de oportunidades.
· Facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, sin menoscabar la promoción profesional: Impulsar el sistema de flexibilidad horaria. Promover que los hombres se acojan al permiso de paternidad. Reforzar convenios para garantizar el servicio de guarderías, centros de día, cuidado de personas dependientes...
· Dar preferencia en la elección de turnos y vacaciones a las personas responsables del cuidado de menores o dependientes.
· Facilitar el disfrute de las vacaciones coincidiendo con las escolares a los padres o madres de menores de 12 años.
· Posibilidad de prorrateo de doce mensualidades la deducción de haberes correspondientes
· Establecer políticas de prevención riesgos laborales para las trabajadoras en el embarazo, parto o lactancia.
· Ampliar la oferta formativa on line para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Ambiente laboral

Las organizaciones progresan si sus motores, el equipo, trabajan en un buen ambiente laboral. Como en cualquier empresa, la rotación del personal es inevitable, por lo que, fomentar que dentro de ese cambio un buen clima laboral permanezca, es importante para nosotros.

Cultura Corporativa - Política

Para RBH Global es determinante en el éxito de la compañía, puesto que influye directamente en la actitud y rendimiento de las personas trabajadoras. La contratación del personal debe estar alineada con la misión y cultura de la empresa. Nuestro Departamento de Personas debe tenerla en cuenta tanto a la hora de reclutar nuevo talento como finalizar la relación laboral con este. Un trabajador que no está comprometido con la misión de la empresa tendrá un rendimiento y motivación menores. Una correcta estrategia de clima laboral supone:
- Promover el respeto
- Recoger el feedback de y con los empleados
- Es imprescindible también que el equipo tenga plena autonomía y libertad para tomar decisiones sin que su compromiso con la compañía decaiga conforme pasa el tiempo. Una buena cultura organizativa debe reconocer y potenciar la autonomía de todos en pro de la organización.
- Reconocer a los empleados. Actualmente, nos encontramos diseñando un sistema de reconocimiento de logros
- Proporcionar un lugar y herramientas de trabajo adecuados. En 2021 inauguraremos un nuevo centro de trabajo que proporcionará un entorno más cómodo, sostenible y adecuado para el trabajo. Además, la empresa está invirtiendo en IT lo que repercutirá directamente en la eficiencia y productividad del trabajo.
- Flexibilidad horaria
- Procesos y protocolos. La estrategia de la empresa pasa por la incorporación de nuevos miembros al equipo para la dinamización y mejora de tareas y procesos en la compañía.
- Favorecer el team building. Forma parte de la cultura de RBH Global que funcionen como un equipo. En este sentido de favorece la cohesión de todos sus empleados como parte de un todo.

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto

Con el objetivo de profundizar en esta área desde hace varios años organizamos anualmente unas jornadas de equipo durante el horario laboral donde realizamos actividades que fomentan nuestros lazos fuera del entorno habitual de trabajo. Estas jornadas sirven para que los empleados, independientemente de su cargo, realicen actividades en las que se fomentan los lazos fuera del entorno habitual de trabajo, el compañerismo y la empatía. Quincenalmente, tienen lugar comités de empresa que ponen en conocimiento de los mandos intermedios logros, bloqueos y posibles incidencias en la empresa que favorecen la cohesión del equipo hacia un objetivo o problema.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Dentro del manual que recibe cada empleado al incorporarse, existe un apartado para el cuidado de las relaciones informales en la empresa. Este documento facilita la adaptación del empleado al puesto, a la empresa y a sus compañeros, reduciendo el estrés que supone el inicio de un nuevo trabajo, sintiéndose parte del equipo en menos tiempo.

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de Seguimiento

Disponemos igualmente con mecanismos establecidos para detectar el estado del clima laboral y cualesquiera conductas contraproducentes para el buen mantenimiento del mismo. Ello unido a las sugerencias recibidas en el buzón, captan el ambiente laboral y las inquietudes de los empleados. Asimismo, los mandos intermedios se reúnen con sus equipos para la revisión de objetivos, incidencias, bloqueos o sugerencias.

Resultado de las encuestas - Indicador de Seguimiento

Del estudio realizado entre todo el personal se extrajeron diversas conclusiones:
· Participación del 97%
· Un promedio de los encuestados está bastante satisfecho con su trabajo, valorando muy positivamente la flexibilidad horaria, aspectos relacionados con salud laboral, igualdad de oportunidades por razón de género, el apoyo recibido por el resto de compañeros del equipo...
· En segunda posición se resaltan es el ambiente de trabajo.
· En último lugar, se encuentra la organización del trabajo en la unidad, las retribuciones o la adecuación de los planes de formación.

Documentos adjuntos: Jornada de trabajo por equipos RBH Global_TeamBuilding.png

Objetivos marcados para la temática

- Mejorar el rendimiento del equipo. - Facilitar la comunicación entre compañeros y compañeros y directiva. - Fomentar el trabajo en equipo. - Aumentar la productividad de cada trabajador y de la propia empresa. - Ser un mejor lugar para trabajar.

GRUPO DE INTERÉS
Proveedores

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Conocer el desempeño de nuestros proveedores en materia de Derechos Laborales, Buen Gobierno y Responsabilidad Medioambiental se ha revelado como un requisito a añadir a la hora de establecer relaciones. En el contexto que implica la existencia de procedimientos basados en la normativa de Gestión de la Calidad ISO 9001, el control y evaluación de proveedores es fundamental. En las próximas evaluaciones se contará también con un apartado de evaluación específico para RSE, incluyendo tanto acciones propias de los proveedores como formación de sus empleados y stakeholders.

Política de proveedores - Política

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Se envían comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de la empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas, ofreciéndonos como primer contacto con la organización para que conozcan sus beneficios y puedan dirigirse a la Red Española si así lo desean.

Homologación de proveedores - Herramienta de Seguimiento

Hemos implantado una política que tiene por objeto describir la metodología establecida en RBH Global con el fin de asegurar la calidad de nuestros servicios, mediante la correcta gestión de las compras de materiales, equipamiento y servicios, asegurando que cumplen los requisitos previamente establecidos; así como para la evaluación y seguimiento de nuestros proveedores y subcontratistas, como medio para asegurar que los productos o servicios que proporcionen cumplen con los requisitos especificados en los contratos y con nuestro compromiso con los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible. De igual modo, que se cumplan todos los requisitos para mantener una correcta seguridad de la información manejada dentro de la organización. Este procedimiento es de aplicación en las compras y subcontrataciones de materiales, equipamiento y servicios que afecten a la calidad final del servicio. Igualmente, este procedimiento se aplica tanto a los proveedores como a los subcontratistas que proporcionan tanto los materiales como los servicios que afectan a la calidad de los servicios que RBH Global proporciona a sus clientes. Todos los proveedores son sometidos a seguimiento durante la ejecución de los trabajos en función de:

- Las No Conformidades encontradas, que serán tratadas según se indica en el procedimiento correspondiente.
- Una valoración realizada por el Responsable del Proveedor, de manera anual, para revisar la satisfacción con respecto a los servicios/productos proporcionados, según la encuesta a proveedores y subcontratistas. La dirección evaluará anualmente el listado de proveedores homologados, las evaluaciones de satisfacción realizadas, las incidencias, no conformidades y toda la información que se tenga de los proveedores.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Baja de proveedores homologados Los proveedores y subcontratistas podrán ser dados de baja por los siguientes motivos: A lo largo del año cuando se produzcan no conformidades, especialmente en alguna de las siguientes causas: En el cumplimiento de los plazos de entrega En el cumplimiento de los ODS En la cantidad de pedidos defectuosos

Cumplimiento de las condiciones administrativas Calidad de producto suministrado Respuestas del proveedor antes estas no conformidades Cuando las valoraciones de satisfacción del proveedor sean negativas (Puntuaciones 1 y 2) Cuando al efectuar la revisión anual se compruebe que se llevan tres años sin realizar operación alguna con el proveedor. La baja de proveedores o subcontratistas se hará mediante el establecimiento de una acción correctiva.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores - Indicador de Seguimiento

Se han revisado y gestionado en el ámbito tecnológico, haciendo inevitable la ruptura del compromiso con un proveedor dada la inseguridad en la información que le suponía a la empresa, nuestro Sistema de Gestión y, por lo tanto, a nuestros clientes.

Documentos adjuntos: P-04-Compras y Proveedores-04.pdf

Objetivos marcados para la temática

Que nuestros colaboradores, proveedores, en definitiva, stakeholders, sigan suponiendo una influencia positiva a nuestra empresa y a nuestro entorno.

GRUPO DE INTERÉS
Comunidad

Contribución de la empresa al desarrollo local

Apoyamos el desarrollo local con una labor que proteja y beneficie a nuestro entorno.

Protocolo frente a casos de acoso - Política

Contamos con un plan de igualdad con el objetivo de garantizar la igualdad de género en la empresa. Dicho plan está compuesto por: una descripción del marco a aplicar, análisis de situación presente y pasada, establecimiento de indicadores, medición de los objetivos cumplidos, establecimiento de recomendaciones a aplicar en el horizonte temporal de los próximos 3 años. Tras la elaboración de dicho plan dio comienzo la implementación de medidas. Además, se realizó de forma expresa un protocolo de actuación ante casos de acoso laboral y sexual. Ambas políticas de empresa se han implementado y se han dado a conocer entre los empleados de la entidad, que formaron parte activa de la redacción de su contenido a través del departamento de RRHH.

Acción social - Acción / Proyecto

RBH Global se ha distinguido por numerosos organismos públicos y privados en materia de RSC, igualdad y conciliación. El impacto de la crisis sanitaria en todos los sectores de actividad ha supuesto la adopción de medidas extraordinarias para afrontar el impacto socioeconómico del COVID-19 que, desgraciadamente, no han tenido en consideración la situación en la que se encuentran muchos profesionales, autónomos y pymes como puede ser el caso de nuestros clientes. Desde RBH Global hemos trabajado estrechamente con nuestros ellos en el asesoramiento legal de situaciones muy complejas que se han estado produciendo en sus empresas y en el seno de sus familias. Como empresa debemos trabajar con responsabilidad para ayudar y apoyar a las comunidades y a las personas que nos rodean. Por eso, nos hemos marcado como objetivo liderar una transformación en valores, como la honestidad. Es por eso por lo que, el asesoramiento legal que reciben es ético, eficiente y profesional. En la línea de lo anterior, RBH Global quiso adaptarse a la nueva realidad que rodea a nuestros clientes ayudándoles a cobrar su prestación por encontrarse afectado por un Expediente de Regulación de Empleo que, en muchos casos se encontraba bloqueada y que no era percibida durante meses perjudicando, aún más, su situación económica. En este sentido, situamos nuestros honorarios en una cuantía prácticamente simbólica para este tipo de servicios jurídicos. Se trata de un único pago de 25 € que podría aplazarse hasta no ver cobrada su prestación, independientemente del plazo en el que eso ocurriese.

Reuniones con los principales representantes de las comunidades - Herramienta de Seguimiento

Nuestro CEO participa en cónclaves, reuniones con asociaciones de empresarios, emprendedores, organizaciones sin ánimo de lucro, clubes, etc. para poner en marcha las acciones detalladas.

Impacto de la actividad en la sociedad local - Indicador de Seguimiento

Hay muchas formas de marcar la diferencia. El liderazgo empresarial debe encontrar ideas inspiradoras que contribuyan a liderar un cambio, pasar de la teoría a la acción con buenas prácticas que están al alcance de cualquier empresario. Es por eso que, en los últimos años, RBH Global ha construido un plan de medidas en línea con la visión y objetivos estratégicos de la organización con el fin de transformar la sociedad y la economía hacia una más productiva, sostenible e integradora. En nuestro caso ya sea mediante acción social, en materia de igualdad, cultura, deporte…se trata de sensibilizar para crear una cadena de valor global que ha provocado que nos galardonen:
Como “Empresa Solidaria” por el Ministerio de Hacienda.
Distintivo Óptima en Igualdad de Castilla y León, 2019 y 2022.
Empresa que más invierte en Igualdad y Conciliación en Castilla y León, 2019.
Empresa certificada por el Ministerio de Hacienda como Empresa Solidaria, 2019.

Sello + Responsabilidad Social de Aragón, 2019, 2020, 2021.
Patrocinamos el Foro Internacional del Deporte (FID)
Somos patrocinadores del equipo femenino profesional UCI, ENEICAT, Colaboramos con Ligas deportivas amateurs y profesionales, el Festival de Cine de León, el equipo de Rugby de León, el Baloncesto Valladolid.
Llevamos el Ajedrez a colegios de la mano de la empresa de reciclados para la protección del medioambiente RMD reciclados.
Apoyamos ligas de pádel y squash Colaboraciones con colegios apadrinando estudiantes en su primer contacto con empresas.
Firmamos convenios con las universidades de León, Valladolid y Zaragoza para acoger estudiantes en lo que supone para ellos su primer contacto profesional y becas de formación.
Ponemos en marcha programas de mentorización de startups, como el Programa EDUSI - Programa Operativo FEDER de Crecimiento Sostenible 2014-2020
Participamos como mentores en Talleres de la Fgulem del programa PAETI de la Junta para apoyar a empresas
Somos del CEL, prestamos apoyo jurídico a los asociados en los tejidos empresariales de las empresas donde tenemos sede
Somos de ALECE, prestamos apoyo a asociaciones de empresas de base tecnológica en innovadora
Somos sello RSA+ de responsabilidad social Aragón
Somos de ALCLES León con las enfermedades

Documentos adjuntos: Distintivo Optima.pdf

Objetivos marcados para la temática

- Evitar las desigualdades y el empobrecimiento en nuestro entorno - Asegurar el bienestar de las personas

Compromiso por los derechos humanos

Más allá del impacto sobre la vida de todas las personas alrededor del mundo, la pandemia por coronavirus también ha supuesto un duro golpe sobre la evolución de la economía a nivel global. Aunque los gobiernos de los principales países que se han visto sacudidos por la crisis del COVID-19 y hayan impulsado medidas para paliar la ralentización económica provocada por este virus, los efectos han sido desvastadores sobre la economía mundial: impacto directo sobre los volúmenes de producción a nivel global; disrupciones y trastornos sobre las cadenas de suministro y distribución; e impacto financiero en las empresas y los mercados de valores.

Código Ético / Conducta - Política

En la línea con la campaña diseñada por este despacho profesional para paliar los efectos de la crisis en nuestro entorno, en 2020 pusimos en marcha una dirigida a todos los afectados por ERTE. Nuestra firma quiso adaptarse a la nueva realidad que rodea a miles de personas en nuestro país ayudándoles a cobrar su prestación por haber sido incluidos en un Expediente de Regulación de Empleo que, en muchos casos se encontraba bloqueada y que no era percibida durante meses perjudicando, aún más, su situación económica. En este sentido, situamos nuestros honorarios en una cuantía prácticamente simbólica para cualquier tipo de servicios jurídicos. Se trató de un único pago de 25 € que podría aplazarse hasta no ver cobrada su prestación, independientemente del plazo en el que eso ocurriese. Tuvo alcance nacional y repercusión en los medios de comunicación del país. Conseguimos desbloquear la prestación de más de 600 personas que con nuestra gestión vieron mejorada su situación económica y personal.

Objetivos marcados para la temática

- Prevenir la vulneración de los derechos - Contribuir con nuestra actividad empresarial a la lucha por la igualdad y la erradicación de la pobreza. - Apostar por un progreso que asegure la calidad de vida de las personas

GRUPO DE INTERÉS
Medio ambiente

Consumo de la entidad

Nuestra manera de contribuir con el medio ambiente pasa por crear un diseño interior de nuestras instalaciones sostenible y convertirlo en un espacio más sano y eficiente.

Política de Reducción de Consumo - Política

Nuestra meta es satisfacer la demanda creciente de energía y productos, optimizando nuestra contribución al desarrollo sostenible, para cubrir las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras. Nuestras prácticas empresariales van encaminadas a crear valor en el corto y largo plazo, maximizando los impactos positivos y minimizando los eventuales impactos negativos en la sociedad y en el medio ambiente, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, mediante un comportamiento ético y transparente. En concreto nuestra organización está preparando para que en 2022 dispongamos de una política medioambiental y nuevas instalaciones y protocolos de trabajo que la cumplan para:
· Evaluar el impacto directo e indirecto que generamos en nuestro proceso.
· Reducir progresivamente las emisiones de contaminantes a la atmósfera, disminuir el uso de papel garantizando la sostenibilidad económica de nuestra compañía.
· Planificar nuestros proyectos y condiciones técnicas de partida para causar el menor impacto ambiental.
· Conocer las alternativas que ofrece el mercado de nuestros proveedores para que sean, a su vez, respetuosos con el medio ambiente.
· Impulsar la formación y capacitación del equipo para favorecer la participación en la mejora continua medioambiental.
· Dotar de recursos económicos, de estructura y organización para mantener un sistema de gestión medioambiental basado en normas internacionales, así como el cumplimiento de esta Política.

Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos - Acción / Proyecto

Hemos inaugurado nuestra sede central dirigida a mejorar la experiencia del cliente y a crear un entono de trabajo más funcional y creativo para sus profesionales, así como más sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Este espacio está dotado de la iluminación de Clase A para asegurar la máxima eficiencia energética, y cumple con las normas de certificación, calidad y sostenibilidad medioambiental más exigentes. Iluminación eficiente con tecnología led y climatización basada en aerotermia que nos ayudan a ahorrar energía y agua con sistemas de recuperación de agua de lluvia para el riego de la zona verde de uso común por clientes y empleados. Se emplearon materiales ecológicos para crear espacios sostenibles: maderas, piedras, pinturas y pigmentos naturales para un mundo más responsable. Además, se ha concebido como un enclave multifuncional en el que se desarrollarán eventos formativos, corporativos y sociales vinculados a las iniciativas en materia de responsabilidad social corporativa que son prioridad para la firma. Con esta medida que actúa directamente sobre el medioambiente y que pretende retornar en beneficio de todos. Sobre todo de un entorno capaz de un desarrollo económico y social más limpio.

Documentos adjuntos: Espacio sostenible.pdf

Objetivos marcados para la temática

- Respeto del entorno. - Evitas las emisiones y la contaminación acústica favoreciendo el cuidado del medio ambiente. - Ahorro económico. - Amplia autonomía y agilidad.

ANEXO
CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS

Empleados

Cláusulas contractuales con los empleados

Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 03 | Salud y Bienestar
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 05 | Igualdad de género
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos
Indicador GRI: 410, 412, 412-2

Formación al empleado/a

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 09 | Industria, Innovación e infraestructura
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación
Indicador GRI: 404

Oportunidades para jóvenes con talento

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
ODS relacionado: 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 04 | Educación de Calidad
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad
Indicador GRI: 403

Igualdad de género

Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo
Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

Conciliación familiar y laboral

Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 03 | Salud y Bienestar
Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo
Indicador GRI: 401-3, 401-2

Ambiente laboral

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Proveedores

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 17 | Alianzas para lograr los objetivos
Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores
Indicador GRI: 308-1, 308-2, 414, 407

Clientes

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 09 | Industria, Innovación e infraestructura
Indicador GRI: 418

Blanqueo o lavado de dinero |

Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas
Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno
Indicador GRI: 205

Fomento de la calidad en la entidad |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico
Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores
Indicador GRI: 416

Relación duradera con los clientes |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 10 | Reducción de las desigualdades

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Comunidad

Contribución de la empresa al desarrollo local |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades
Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Indicador GRI: 413-1

Compromiso por los derechos humanos |

Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
ODS relacionado: 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero
Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Medioambiente

Consumo de la entidad |

Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 07 | Energía Asequible y no contaminante
Vinculación Ley: I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso
Indicador GRI: 301-1, 302-1, 302-2

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.
INFORME DE PROGRESO
2021