



La Responsabilidad Social, junto con la Calidad y la Innovación son los elementos sobre los que este Colegio desea trabajar para convertirlos en sus principales señas de identidad corporativa.

Desde el año 2007 nuestro Colegio ha apostado por incorporar las preocupaciones sociales, ambientales y en general todas las que conforman las distintas normas de Responsabilidad Social Corporativa, siendo esta memoria un ejemplo de ello y mostrando como objetivo para 2011 la implantación del sistema de gestión ética y socialmente responsable SGE21, Versión 2008, propiedad de FORÉTICA, entidad española que desde el año 1999 viene trabajando por la difusión de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y a la que está adherida la Unión Profesional, organización que engloba a la mayor parte de los Consejos Generales que representan a las profesiones colegiadas.

Analizamos a continuación el cumplimiento por nuestra organización colegial de los distintos aspectos que constituyen la Responsabilidad Social Corporativa:

1. Responsabilidad interna:

- Salud y seguridad.
- Clima laboral.
- Gestión de la diversidad.
- Igualdad de oportunidades.
- Conciliación.
- Retención del talento.
- Prevención de riesgos.
- Formación.
- Reestructuración responsable.

2. Relación con la comunidad:

- Empleabilidad.
- Impacto en la comunidad y Acción Social.
- Diálogo con los grupos de interés.

3. Medio ambiente.

4. Responsabilidad y mercado:

- Relaciones con Colegiados y clientes.
- Relaciones con los proveedores.
- Responsabilidad.
- Accesibilidad.
- Calidad.
- Buen gobierno.
- Inversión Socialmente Responsable (ISR), Consumo responsable y Publicidad responsable.
- I+D+i.

1. RESPONSABILIDAD INTERNA

Salud y seguridad

El pasado año se produjo un solo accidente laboral por cuestión de tráfico con motivo de la utilización de un vehículo, ciclomotor, de la organización. Las lesiones producidas requirieron un periodo de recuperación de 10 días. Se acentuaron las recomendaciones desde la dirección de recursos humanos en materia de seguridad vial a través de la formación prestada por la entidad FREMAP.

Clima laboral

La dirección con el apoyo de nuestro departamento de Recursos Humanos trabaja por promover el bienestar dentro del entorno laboral.

Gestión de la diversidad

Desde la dirección promovemos que los diferentes perfiles aporten al entorno laboral habilidades, conocimientos y pensamientos distintos, con el fin de aportar valor añadido a la actividad de la organización y fomentar la mejora continua de los servicios que prestamos.

Igualdad de oportunidades

Mantenemos una política de promoción interna favoreciendo el desempeño de las distintas funciones de responsabilidad por personal de la plantilla independientemente de razones de sexo, edad, etc.

La representación de la mujer sigue siendo un elevado porcentaje del total de la plantilla, ya que asciende al 77%. En los puestos de mayor responsabilidad la representación de la mujer supera el 83%.

Conciliación

Favorecemos el trabajo a turnos y siempre que sea posible el trabajo en jornada intensiva, así como la concesión del disfrute de los beneficios de los que el personal pueda ser acreedor con motivo del cuidado de la familia u otras circunstancias personales, como asistencia a cursos de formación, acumulación de jornadas por lactancia...

Retención del talento

Mantenemos una política retributiva consolidando salarios por encima de las previsiones de convenio; favorecemos la promoción interna y el máximo desarrollo de las capacidades de cada trabajador y la estabilidad en el empleo, especialmente importante en tiempos de crisis, manteniendo el 100% de la plantilla con contratos de carácter indefinido y una antigüedad media en torno a los 8 años.

Hacemos extensivos a nuestros trabajadores los convenios de colaboración que la organización mantiene con proveedores, entidades financieras, etc., así como promociones y ofertas comerciales y de servicios. Destacando que en este año que memorizamos se han firmado convenios con las entidades financieras:



Prevención de riesgos

La prevención de riesgos laborales la gestionamos a través de un servicio de Prevención de Riesgos Laborales y salud laboral externo de MGO. Hemos promovido la realización de los reconocimientos médicos de todo el personal habiéndose beneficiado de este servicio 26 trabajadores.

Mantenemos la política de favorecer la ergonomía aplicada a los puestos de trabajo.

Formación

Hemos ofrecido formación adaptada a las necesidades de cada empleado, con la finalidad de mejorar su capacitación y competencia personal y profesional.

Se han realizado un total de 1.800 horas, de las que se han beneficiado voluntariamente más del 60% de la plantilla.

Todas las acciones formativas han sido gratuitas para los trabajadores. Destacamos las impartidas a través de la entidad HEDIMA a través del convenio del Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España.



Reestructuración responsable

Con motivo de la crisis económica actual y en particular la coyuntura por la que atraviesa el sector del automóvil y la consiguiente disminución de la actividad de servicios que presta el Colegio, ha sido necesaria una reestructuración de los gastos, entre otros, los de personal que suponían en torno al 60% del total.

Valoradas distintas alternativas por el órgano de dirección del Colegio, se optó por la opción más responsable de reducción del 12,5 % de la jornada laboral para todo el personal. Esta propuesta se presentó a la plantilla mediante asambleas realizadas en los distintos centros de trabajo, siendo bien recibida y aceptada por la totalidad de los trabajadores. Su aplicación se inició a partir del 1 de julio de 2010 y su finalización prevista para 31 de diciembre.

2. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Empleabilidad

Colaboramos con diferentes entidades dedicadas a la formación con el fin de promover la incorporación al mercado laboral mediante la realización de prácticas laborales en nuestra organización, así como en los despachos de nuestros colegiados. Destacamos entre otros:

- Acuerdo con la Dirección Provincial del Servicio Andaluz de Empleo de Granada y la Escuela Familiar Agraria El Soto de Granada.
- Acuerdo con la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía y el Instituto de Educación Secundaria Zaidín-Vergeles de Granada.
- Acuerdo con la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía y el Instituto de Educación Secundaria Las Fuentesuelas. (Jaén)

Han realizado estas prácticas durante 2010, 7 personas, de ellas 5 en la Delegación de Granada y 2 en la Delegación de Jaén.

Impacto en la comunidad y acción social

Este año, debido a la situación económica, nos hemos visto abocados a la reducción sustancial de las acciones sociales que desde años anteriores hemos venido realizando. No obstante hemos mantenido las siguientes actividades:

- Galería de arte en nuestras instalaciones de Granada y Jaén que acoge muestras de trabajos de artistas individuales, muestras colectivas en beneficio de asociaciones y ONG, entre otras Federación de Cofradías de Jaén, Cáritas Diocesana de Granada, Asociación de Mayores Vecinales, Proyecto Hombre etc.
- Colaboraciones económicas como la efectuada a Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas de la que somos socio protector.
- Pertenencia a Patronatos de Fundaciones y Asociaciones:
- Escuela Superior de Negocios de Andalucía
- Fundación Andaluza de los Gestores Administrativos, FAGA
- Asociación Española de la Calidad.
- Fundación Universidad - Empresa de Almería
- Participación en conferencias, jornadas, actos públicos
- Destacamos las conferencias impartidas por nuestro presidente en el Centro de Desarrollo Empresarial de Guadix (CADE), Federación de Empresarios de la Costa Tropical, Asociación Amicie Culturae de Alcalá la Real, etc.
- Participación en los medios de comunicación mediante la intervenciones de nuestros representantes en programas divulgativos sobre economía, cultura y la elaboración de artículos periodísticos sobre temas de interés general, temas profesionales, entrevistas, etc.





Diálogo con los grupos de interés

Identificamos como grupos de interés de nuestra organización:

Administraciones Públicas.

Mencionamos las relaciones con:

- Dirección General de Tráfico. Destacamos el impulso de la aplicación del convenio de colaboración de tramitación telemática en materia de Tráfico, que ha permitido una mejora substancial de la calidad, seguridad y rapidez en la gestión de los trámites de matriculación, transmisión de vehículos y obtención de información on line del Registro General de Vehículos... de la que somos beneficiarios profesionales, Administraciones Públicas y destinatarios de los servicios.
- AEAT. Hemos puesto en marcha la encomienda de gestión para el visado de documentos en algunos supuestos relativos a las no sujeciones del impuesto de matriculación que permiten agilizar a través del Colegio la realización de trámites que hasta ahora se estaban realizando con los recursos de la administración tributaria.

También destacamos las relaciones con la Tesorería General de la Seguridad Social, INSS, Ministerio de Presidencia, Encomienda de gestión con el Catastro, Ministerio de Justicia a través de la Gerencia Territorial de Granada, Universidad de Granada para impulsar la formación especializada a través del Master en Gestión Administrativa, Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, de cuyos avances queda recogida información en nuestra memoria de actividades.

Mencionamos también nuestra contribución mediante la opinión, sugerencias vertidas a través de los numerosos informes y alegaciones a proyectos normativos.

Organización profesional de los Gestores Administrativos:

Mantenemos relaciones fluidas con los distintas organizaciones que integran nuestra profesión: Consejo General, Consejo Autonómico, otros Colegios de Gestores Administrativos y la Mutualidad de los Gestores Administrativos, procurando participar en todas las actividades de interés común que promueven de cuya información damos cuenta en nuestra memoria de actividades.

En particular, destacamos que ostentamos la presidencia del Consejo Andaluz de Colegios de Gestores Administrativos, cuya sede y administración residen en nuestro Colegio.

Otras organizaciones profesionales.

Convenios con Registradores.

Unión Profesional.

Otros Colegios profesionales.

3. MEDIO AMBIENTE

Hemos trabajado para conseguir la mayor eficiencia respecto a cualquier tipo de consumo utilizando:

- La renovación de equipos es de bajo consumo homologados.
- Se ha contratado una nueva empresa de reciclado de papel para la sede colegial y Delegación de Granada, certificada en el Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, se continúa con el servicio de reciclado de material informático.
- Se utiliza para los asuntos internos del Colegio el papel a doble cara y se intenta, en todo lo posible, imprimir en modo escala de grises.
- Mantenimiento de la contratación de la revisión de equipos de climatización para garantizar un funcionamiento y consumo adecuados.
- Durante el día y en periodo estival el encendido de las luces se hace a mitad de las posibilidades con indicadores en los interruptores.
- Los ordenadores, impresoras y demás aparatos eléctricos son apagados una vez terminada la jornada laboral.

4. RESPONSABILIDAD Y MERCADO

Relaciones con colegiados y clientes

Trabajamos en la mejora continua de nuestra web colegial en su parte pública y el área restringida para nuestros Colegiados, con el fin de proporcionar la mejor información sobre nuestra organización y el ejercicio de la profesión de Gestor Administrativo.

Los datos de carácter personal que se nos suministra son tratados siguiendo el estricto cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal. En especial los datos suministrados para la prestación de los servicios objeto de las distintas encomiendas de gestión de las Administraciones Públicas están sometidas a medidas extraordinarias de protección aplicadas a nuestra plataforma de presentación telemática.

El acceso al área restringida de nuestra web, así como el acceso a algunos de los servicios que prestamos se realiza mediante sistemas de contraseñas; el acceso a los servicios de tramitación telemática, a través de nuestra Plataforma HERMES, mediante certificado digital con nivel de seguridad 4.

Durante el ejercicio 2010, hemos trabajado en la aplicación a nuestros procesos de la norma ISO 27001, de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.

Nuestros servicios quedan identificados en nuestra [Carta de Servicios al ciudadano](#) y [Carta de Servicios al Colegiado](#). Se efectúan conforme a las normas de gestión de la calidad UNE-EN ISO 9001-2008.

El Colegio está legalmente obligado a intervenir en la tramitación de las quejas y reclamaciones de los consumidores de servicios profesionales de nuestros Colegiados. Del volumen de dicha actividad queda constancia en nuestra memoria anual de actividades. Estas reclamaciones pueden tramitarse electrónicamente a través de nuestra ventanilla única.

Disponemos de un buzón de sugerencias a través de nuestra web en el que se han recibido 26 consultas, las cuales se han contestado en un plazo máximo de 72 horas.

Nuestros Colegiados reciben una serie de servicios gratuitos; entre otros destacamos:

- Cursos de formación y reciclaje, organizados por el Colegio y sus Delegaciones o por entidades de formación externas.
- Conexión on line a las bases de datos de Datadiar.com.
- A través de SIGA'98: Programas de gestión para despachos y buzones de correo corporativos, gestores.net; base de datos de convenios y laboral LEX Nova.
- Boletines de información colegial, BIN, que incluyen información de actualidad e interés profesional: boletines oficiales, boletín profesional de los Registros, BIT, newsletters de Firma Profesional, AECA, etc.



Procuramos que nuestra atención personal sea cercana, afable, ágil y de calidad.

Periódicamente realizamos encuestas con el fin de medir el grado de satisfacción de nuestros Colegiados y detectar nuevas necesidades u oportunidades de mejora.

Relaciones con los proveedores

- Seleccionamos siempre que es posible a nuestros proveedores según parámetros de RSC.
- Aplicamos las normas de protección de datos de carácter personal.
- Cumplimos con las normas de pagos vigentes.

Responsabilidad

Los servicios prestados por el Colegio y por nuestros Colegiados están asegurados mediante una póliza de responsabilidad civil de la que el Colegio es tomador, quién garantiza su vigencia y operatividad. Dicha responsabilidad está asegurada con la Compañía Zurich.

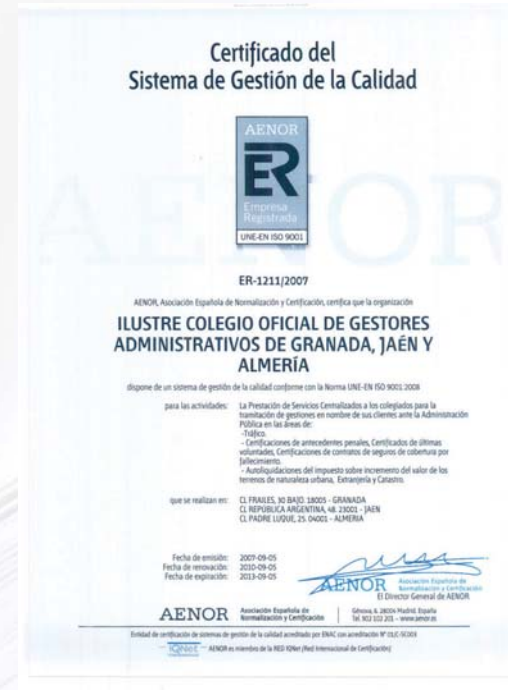
El Colegio dentro de sus obligaciones legales mantiene una comisión deontológica que desarrolla una función de control de la correcta actuación profesional de nuestros Colegiados.

Accesibilidad

Nuestras instalaciones son accesibles a la a discapacitados, estando situadas en general en locales en bajo sin barreras arquitectónicas.

Calidad

La prestación de nuestros servicios centralizados está certificada por AENOR, obteniendo la renovación la certificación de Sistema de Gestión de la Calidad.



Estamos en proceso de implantación de la certificación de nuestros sistemas de seguridad de la información que esperamos alcanzar en el año 2011.

Hemos superado con éxito la auditoria funcional y técnica realizada por la Dirección General de Tráfico a nuestra plataforma de presentación telemática HERMES.

Movistar Empresas efectuó a nuestra organización un estudio sobre el desarrollo continuo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el que se valoran fundamentalmente la innovación de la organización, con una nota de 6.3 sobre una media nacional de 4.2, y en seguridad con una nota de 8.9 sobre una media nacional de 6.6; alcanzando una puntuación de 7.5 frente a la media nacional de 5,4.

7. Conclusiones y Recomendaciones

Como podrá observar, la valoración obtenida por COL.OFI. DE GESTORES ADMIN. DE GRANADA en el Índice eTIC es de 7,5 puntos, que le sitúa por encima de la valoración obtenida por las organizaciones de su mismo sector de actividad.

COL.OFI. DE GESTORES ADMIN. DE GRANADA presenta un nivel innovador mayor que su sector.



COL.OFI. DE GESTORES ADMIN. DE GRANADA presenta una evaluación de su nivel de seguridad en TIC's alto, y mayor que su sector.



Buen gobierno

Nuestra organización es gobernada conforme a las previsiones legales establecidas en las normas que regulan la actividad de los Colegios Profesionales y en particular por sus Estatutos. Además existen normas de carácter interno tendentes a agilizar la gestión.

El funcionamiento de los órganos de gobierno está regulado en nuestros Estatutos.

El personal está estructurado según el organigrama que puede consultarse en nuestra memoria anual de actividades a la que se anexa ésta.

Las normas de acceso al desempeño de cargos en la dirección del órgano de gobierno están contenidas en los Estatutos, donde se regula el sistema de elección de los mismos que conforme a la previsión legal debe responder a principios democráticos.

Nos esforzamos en incrementar el grado de transparencia de nuestra organización, mediante la difusión de información habitual a nuestros colegiados través de:

- Boletines Informativos sobre las reuniones de los órganos de gobierno del Colegio.
- Memorias de actividades.
- Documentos relativos a circulares, a disposición en el área restringida profesional.
- Información sobre estadísticas de los Servicios Centralizados.
- Revista trimestral en su doble versión de on line y en soporte papel.





Inversión Socialmente Responsable (ISR), Consumo responsable y Publicidad responsable

Conforme a nuestra naturaleza de entidad sin ánimo de lucro los resultados obtenidos se reinvierten en la mejora de nuestras propias actividades y en el apoyo a la Fundaciones de las que somos patronos, así como en la participación en la entidad mercantil SIGA'98, empresa participada exclusivamente por los Colegios de Gestores Administrativos y Consejo General de Colegios de Gestores Administrativos de España, cuyo objeto social es la prestación de servicios informáticos a los Gestores Administrativos y a sus organizaciones colegiales y siempre en las mejores condiciones de precio.

Hemos reducido los consumos en energías y otros suministros y se ha adoptado medidas tendentes al ahorro energético de las instalaciones colegiales como queda expresando en el apartado referido al medio ambiente.

En ningún caso se efectúa publicidad que pueda vulnerar derechos de terceros y en particular menoscabar los derechos humanos.

I+D+i

Nuestra organización mantiene un departamento al que están adscritas dos personas cuya función es la investigación, desarrollo e innovación de los servicios que presta o pueda prestar en un futuro el Colegio.

Se ha puesto en marcha durante este año la Plataforma HERMES que va a englobar la prestación de toda la actividad de la organización en un futuro con garantía de eficacia, calidad y seguridad.

Actualmente se está trabajando, y son objetivos para 2011, entre otros en los siguientes proyectos:

- CTIT. Transferencia telemática de vehículos usados.
- Archivo digital.
- Conexión telemática con los Registros.
- Ventanilla Única Colegial.