

MEMORIA ANUAL  
Responsabilidad Social Corporativa

gtt



2018

## ÍNDICE

Introducción	3
Medioambiente	4
Empleados	6
Instituciones/clientes	8
Sociedad en general	10
Reconocimientos	11

## INTRODUCCIÓN

Los valores de nuestra empresa desde sus orígenes han estado conformados por conceptos sociales que se han ido plasmando en diferentes actuaciones; nuestras relaciones laborales, el fomento de la igualdad y la conciliación laboral/familiar, compromiso con el medio ambiente, y compromiso con la sociedad desde una óptica solidaria, y también a través de la difusión del conocimiento tributario y el fomento de la cultura.

Todas estas actuaciones se han ido desarrollando bajo el impulso de la fuerza motriz que conforman nuestros valores sociales, pero sin que este desarrollo haya estado enmarcado en ningún plan concreto de actuación.

Para ordenar y dar forma a todas las actuaciones que veníamos realizando, mediante Resolución de la Dirección General nº 5 de Octubre de 2016, se aprobó inicialmente un documento sobre Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que recogió nuestra política de actuación y los principios generales.

Con posterioridad, atendiendo a la relevancia, el Consejo de Administración en sesión de 2 de octubre de 2018 ratificó esta Política mediante un nuevo documento. Se trata de un documento marco en el que se plasman las grandes líneas de acción en materia de responsabilidad social

En el citado documento de Política de RSC, se establecía un mecanismo de seguimiento y evolución consistente en la elaboración de una memoria anual. Y a fin de establecer un punto de partida se determinó la necesidad de elaborar una memoria inicial en un plazo de dos meses desde la aprobación del documento de Política de RSC. Para dar cumplimiento a este compromiso se elabora esta memoria que agrupa y detalla todas las actividades que venimos acometiendo y relaciona cada una de ellas con el principio y objetivo al que se refiere.

Esta memoria comprende las actuaciones realizadas desde el primer acuerdo adoptado sobre RSC, octubre de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2018 con especial referencia a las medidas implementadas durante la anualidad 2018.

Esta visión interanual se incluye en esta ocasión con el fin de tener un período temporal más amplio y permitir dar cobertura a la totalidad del tiempo transcurrido desde la aprobación formal de la nueva Política de RSC.

## MEDIO AMBIENTE

En materia de medioambiente en el grupo gtt ha existido siempre una sensibilidad especial que le ha llevado a adoptar de forma espontánea medidas encaminadas a colaborar en la mejora de las condiciones medioambientales. En este sentido hemos valorado tanto la información que llega a través de los diferentes medios, como las solicitudes o inquietudes que han planteado los propios empleados. Con todo ello hemos ido desarrollando una batería de actuaciones que pasamos a relacionar, no obstante seguimos atentos a cualquier otra medida que vaya surgiendo y que podamos acometer.

### ISO 14001

Conscientes de la importancia del medio ambiente desde el año 2011 tenemos la certificación ISO 14001, renovada con éxito también en 2018, que nos acredita de forma recurrente todos los años como empresa responsable que ha desarrollado un plan de protección ambiental y que está cumpliendo con la normativa y las practicas adecuadas referentes al medio ambiente.

#### Manual de buenas practicas medioambientales

A partir de la obtención de la certificación ISO 14001, la empresa creó un manual de buenas prácticas para todos los trabajadores de la empresa en el que se recogen una serie de recomendaciones prácticas encaminadas a:

- Evitar la mala utilización y/o el derroche del material
- Prevenir la generación de residuos
- Disminuir el impacto de los residuos generados, facilitando y fomentando su posterior reciclaje
- Controlar el consumo y evitar el gasto innecesario

#### Contaminación

Ante la preocupación, medioambiental y social, causada por el excesivo uso del coche particular como medio de transporte, se ha diseñado un Plan que persigue una movilidad más responsable y más sostenible. Este plan alcanza tanto a contribuyentes como a empleados del grupo gtt.

Las medidas impulsadas en este ámbito son:

- 1. Creación de un centro de atención telemático tributario** que ayuda al contribuyente a realizar sus trámites por medios telemáticos (teléfono, correo electrónico, etc...) evitando desplazamientos innecesarios de los contribuyentes a nuestras oficinas. Alcanzando en el año 2018 el 65,5% de atenciones no presenciales del total realizadas.
- 2. Uso de carpooling**, favoreciendo el uso compartido de coches entre el personal de plantilla a través de los sistemas de información internos.
- 3. Fomento de las videoconferencias**, tanto para trabajos internos como con las relaciones con clientes, evitando desplazamientos. En el año 2018 se han realizado 160 webex con un total de 815 participantes

4. Habilitación de zonas de **aparcamiento de bicicletas en SSCC** y en diversas delegaciones.

5. **Instalación de zona de enchufes** para la carga de vehículos eléctricos (patinetes, bicicletas, etc)

6. **Puesta en marcha de las Oficinas Virtuales Tributarias** en cada uno de los clientes/instituciones que permiten al contribuyente realizar las gestiones de sus impuestos locales sin necesidad de desplazarse a las oficinas de atención presencial. En el año 2018 los accesos producidos en este ámbito se han incrementado respecto al año 2017 un 30%.

Con todas estas actuaciones se trata de optimizar los desplazamientos reduciendo por tanto, los impactos medioambientales.

#### Otras medidas

##### • Eliminación de vasos de plástico, para el personal.

Después de analizar el número de vasos de plástico desechable utilizados diariamente y de comprobar que el volumen global superaba las 200.000 unidades, se decide eliminar este consumible y proveer a cada empleado de una taza corporativa de cerámica y de una botella de cristal.

##### • Sustitución de elementos de plástico contaminante.

Se sustituyen botellas, cubiertos, paletinas, etc de plástico contaminante por otros de material biodegradable.

##### • Fuentes de agua filtrada.

Se sustituye el uso de garrafas de agua por fuentes de agua filtrada. Esta medida está relacionada con la anterior y cumple con el objetivo de paliar el elevado impacto de los residuos plásticos así como evitar los problemas de salubridad asociados al uso y relleno de las mismas.

##### • Gestión de recogida de residuos

En este caso se trata de facilitar el reciclaje de los materiales de desecho del personal (papel, residuos orgánicos, plástico...). Para ello, se han dispuesto contenedores debidamente señalados en cada una de las plantas de SSCC, delegaciones y oficinas del grupo.

##### • Eliminación de papeleras (SSCC)

Una vez dispuestos los contenedores de reciclaje, se han retirado las papeleras individuales. Con esta medida conseguimos fomentar el reciclaje como medida única de eliminación de residuos y eliminar el uso masivo de bolsas de basura.

##### • Instalación de lámparas Led

En relación al consumo energético se realizó inicialmente una importante inversión en SS.CC para cambiar todas las luminarias por lámparas LED lo cual ha permitido bajar de una forma muy considerable el consumo energético. Esta iniciativa se ha extendido en 2018 a todas las oficinas del grupo.

## EMPLEADOS

### Plan de igualdad

Desde los inicios de la empresa se ha trabajado en políticas de personal con el compromiso y el objetivo de respetar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Asimismo, ha imperado en las decisiones corporativas el principio de la conciliación de la vida familiar y profesional. No obstante en el año 2009 se procedió a elaborar el Plan de Igualdad para reordenar y agrupar todas las medidas que ya se estaban implementando.

Durante 2018, como cada año, previa consulta a la representación de los trabajadores y atendiendo a las solicitudes que se nos plantean, se revisan y amplían los contenidos de este Plan. Siendo, por tanto, un instrumento vivo y en constante evolución.

Las medidas recogidas en el Plan de Igualdad dan respuesta a:

- Igualdad de oportunidades
- Garantizar la no discriminación salarial por género.
- Conciliación de la vida familiar y profesional mediante la mejora de los contenidos recogidos en los Convenios Colectivos respecto a permisos y ausencias, tanto en su definición como en su duración.
- Prevención del acoso laboral. Estableciendo un protocolo de actuación para evitar o afrontar estas situaciones.
- Prevención de riesgos desde la óptica de género. Para el cumplimiento de este objetivo se ha puesto a disposición de las empleadas una revisión ginecológica anual a cargo de la empresa y se ha incluido para los hombres mayores de 45 una analítica que permita detectar problemas de próstata.

### Código ético / conducta

El Código ético del grupo gtt fue elaborado en el año 2001 y desde su puesta en marcha, todos los empleados firman ese documento al inicio de su relación laboral adquiriendo un compromiso tanto de servicio a nuestros clientes, como de facilitación del clima de trabajo y un compromiso concreto con el cuidado del medio ambiente.

Adicionalmente al código ético general, el personal directivo tiene suscrito un código de conducta que fundamentalmente establece las pautas de relación con las instituciones cliente desde la óptica del compromiso con lo Público.

### Mejoras retributivas

Las políticas retributivas que se despliegan dan como resultado que el 84% de la plantilla (diciembre 2018) esté cobrando salarios por encima de las respectivas categorías profesionales que establece el convenio colectivo correspondiente.

### Ampliación de prestaciones sociales

Como una mejora específica de las condiciones de trabajo, se han incluido en los seguros colectivos sobre riesgos profesionales capitales de indemnización superiores a los exigidos por los diferentes convenios colectivos, y se han incluido además coberturas adicionales a las determinadas en los convenios laborales.

### Retribución flexible

Se ha puesto a disposición del personal el sistema de retribución flexible para pago de guarderías, transporte y seguro médico. Este sistema permite un ahorro económico importante al personal a través de beneficios fiscales que redundan en su economía y en su capacidad de consumo. En el año 2018 se ha ampliado esta actuación también a la tarjeta restaurante.

### Mobiliario y material ergonómico a disposición

Unos de los objetivos principales en la compra de mobiliario de trabajo es la búsqueda de las mejores condiciones ergonómicas para el trabajador.

Además del mobiliario al uso, la empresa pone a disposición de los empleados, otros materiales e instrumentos (no obligatorios legalmente) que le pueden servir para mejorar sus condiciones del puesto de trabajo (reposapiés, elevador pantallas...)

### Patrocinio deportes

En el grupo gtt contribuimos a apoyar la práctica del deporte entre los empleados, para ello se han diseñado y regalado equipaciones de diferentes actividades deportivas (running, baloncesto, ciclismo...). También se facilita ayuda económica para la organización de torneos en los que participan empleados (pádel, fútbol...).

### Regalo equipos informáticos

Los equipos informáticos que se renuevan son objeto, en parte, de entrega gratuita a los empleados mediante sorteo entre los interesados.

## INSTITUCIONES-CLIENTE

### Política de calidad

En nuestro esfuerzo por mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios hemos implantado un sistema de gestión de la calidad, basado en la norma internacional ISO 9001:2015, manteniendo de forma ininterrumpida la certificación desde el año 2006. En la renovación del año 2018 se ha ampliado su alcance tanto en los contenidos como en el ámbito territorial alcanzando a todas y cada una de las delegaciones y obteniendo una evaluación limpia con ninguna disconformidad.

Nuestro objetivo esencial consiste en conseguir la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores, contribuyendo a la modernización de la gestión tributaria local, siempre con el firme compromiso de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestros servicios.

### LOPD- ENS

Conscientes de la importancia que tiene la protección de la información en el grupo gtt por nuestra actividad de colaboración tributaria con las Administraciones Publicas hemos implantado una serie de medidas técnicas y organizativas encaminadas a garantizar la seguridad de los datos de carácter personal tanto de la propia de la organización como la cedida por otras instituciones o AAPP para el ejercicio de nuestra actividad profesional. Y evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

En esta línea tenemos implementadas toda una batería de normas, así como auditorias periódicas que certifican el cumplimiento de la empresa de la LOPD (ISO 27001:2013, ISO 9001:2015, la normativa del ENS y del Esquema Nacional de Interoperabilidad .

### Código ético

Como se mencionó en un apartado anterior, desde los inicios de **gtt** tenemos implementado un Código ético que está publicado en nuestra web para conocimiento general y que firman todos los empleados cuando se incorporan a la empresa.

El código ético marca las pautas de conducta tanto en temas de atención al contribuyente, como en la atención a nuestros clientes, incidiendo en la profesionalidad y la honestidad exigida.

### Código conducta directivos

Además del código ético general, el personal directivo, se compromete con un código de conducta específico que atiende a su función. Se trata de un conjunto de normas y protocolos que sirven para hacer explícitos y visibles: los valores y la cultura corporativa; y que generan un marco de actuación para detectar y prevenir actuaciones consideradas como no adecuadas.

Otras actividades encaminadas a la difusión del conocimiento y la mejora de los servicios a los ciudadanos.

#### **Ediciones de libros**

Otra de las actuaciones que venimos desarrollando desde los inicios de gtt es la coedición de libros de contenido tributario. Estos libros son regalados a las distintas instituciones clientes o no clientes y nos sirven como difusión del conocimiento y por tanto mejora de los procedimientos de actuación en materia tributaria. Una forma más de mejorar el servicio que se presta a los ciudadanos por parte de las Administraciones. En la anualidad 2018 se ha patrocinado la edición de 2 libros.

#### **Encuentros de usuarios/clientes**

De forma periódica, **gtt** organiza lo que denomina un Encuentro de usuarios dirigido a todos los clientes / instituciones. Se trata de un evento en el que exponen todas las mejoras y los proyectos de futuro encaminados a la mejora del servicio a las instituciones lo que en definitiva redundara en la mejora de la imagen, en la calidad de los servicios prestados al contribuyente y en la optimización de la recaudación.

#### **Patrocinio de congresos profesionales**

##### **COSITAL, CNIS y otros**

Somos patrocinadores habituales tanto de los congresos que organiza el Consejo General de Secretarios, Interventores y Tesoreros de la Administración Local (COSITAL) así como del que organiza el Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS) con el objeto de favorecer la sinergia de los conocimientos entre las diferentes instituciones.

Colaboramos económicamente con la Asociación de Letrados de la administración local, con la Asociación de inspectores locales y el Congreso de Haciendas Locales organizado por la Universidad Juan Carlos I.

## SOCIEDAD EN GENERAL

### ONG's

Nuestro compromiso con la sociedad alcanza la colaboración con las organizaciones dedicadas a la ayuda a personas discapacitadas o desfavorecidas. Aunque desde hace años venimos realizando aportaciones económicas, el desembolso más relevante se produjo a partir del año 2014 en el que decidimos dejar de regalar cestas de navidad a clientes y el importe que se venía gastando se donó íntegramente a ONG's.

Además de estas donaciones se realizan y apoyan campañas específicas de recogida de alimentos, juguetes, etc.

En el año 2018 las cuantías destinadas a este fin han sido de 12.000 euros.

### Cultura

En el ámbito cultural desde hace años se compran de forma anticipada entradas para el teatro en la ciudad de Alicante. Estas entradas están a disposición de los empleados previa solicitud. Se trata de una manera de favorecer la difusión del teatro y de facilitar el acceso del empleado a eventos culturales.

En esta misma línea también se compran entradas anticipadas del ADDA (Auditorio de la Diputación de Alicante) en este caso para la asistencia a actuaciones musicales y de danza.

Son dos pequeños y humildes granos de arena para contribuir a la sostenibilidad cultural y que no se pierdan estos valores en la sociedad.

### Empleo

Una de las máximas de la empresa ha sido y sigue siendo la generación de empleo y la estabilidad. Incluso en momentos de crisis ante varias medidas alternativas siempre se ha optado por la de contratar nuevos empleados de forma que podemos apreciar en nuestros indicadores un crecimiento sostenido año a año del número de empleados. En el año 2018 (diciembre) la plantilla se sitúa en 604 trabajadores incrementándose, respecto a 2017, en un 5%.

Otra de las estrategias en materia de RR.HH. ha sido la consolidación del empleo optando por la transformación a fijo sin agotar las posibilidades legales de situaciones eventuales, evitando la rotación y generando estabilidad. En el año 2018 (diciembre) el porcentaje de empleados fijos se sitúa en un 85%.

### Donación de equipos informáticos

Parte de los equipos informáticos renovados se entregan a centros escolares y/o instituciones sin ánimo de lucro. En 2018 se entregaron más de 30 unidades.

## RECONOCIMIENTOS

En el año 2016 se concedió a gtt el sello de Empresa de Responsabilidad Social de Aragón. Este sello supone el reconocimiento del Gobierno de Aragón a las empresas que integran dentro de su misión valores éticos, sociales y medioambientales que presten sus servicios en Aragón

Este sello se renovó para el año 2018.