



 Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2018**

Epos

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Coneixement

Epos

Nom de l'empresa GRUPO EPOS

Sector d'activitat Treball temporal, formació i selecció

Plantilla 60 persones

Pàgina web www.epos-ett.com

Twitter @Epos_RRHH

Adreça Carrer Pallars 4-6 3ª Planta 08402 Granollers

Contacte granollers@epos-ett.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Grupo Epos és una organització que es constitueix a Düsseldorf (Alemanya) l'any 2007. En l'actualitat opera amb organitzacions pròpies i independents a Alemanya, Rússia, Polònia i Espanya, on dona cobertura a tot el territori estatal, incloses les illes, comptant amb una àmplia xarxa d'oficines.

El grup es constitueix a Espanya el 2008, amb tres línies d'activitat principal: treball temporal, selecció i formació, i opera actualment amb tres societats: Epos SPAIN ETT, S.L., GRUP Epos RECURSOS HUMANS S.A. i GRUPO EPOS IT LAB, S.L.

MISSIÓ

Epos existeix per donar resposta a les necessitats dels seus clients i treballadors, establint una relació propera de confiança i honesta amb la finalitat d'esdevenir un col·laborador indispensable en l'àrea dels recursos humans.

Compromesa amb el benestar i desenvolupament de les seves persones, amb el respecte al medi ambient i amb la responsabilitat de contribuir a la societat de la qual en forma part.

VISIÓ

Epos vol esdevenir un referent dins el sector dels recursos humans, competint a través de la innovació i l'excel·lència, treballant constantment per oferir noves oportunitats al seu principal actiu, els treballadors i treballadores.

VALORS

Els principals valors que guien la seva forma de ser:

- **Confiança.** En totes les persones que col·laboren en els processos de treball.
- **Compromís.** Vocació de servei, buscant sempre la millor solució per satisfer les expectatives dels clients, anticipant-se a les seves necessitats. Una manifesta voluntat en la millora contínua de tots els processos de treball, amb un objectiu d'excel·lència.
- **Honestedat.** Actuant amb transparència i responsabilitat, pensant en l'èxit col·lectiu, tant de l'empresa com dels que es relacionen amb ella.
- **Integritat.** Transmetent als propis equips humilitat, respecte i perseverança, tant en l'abast dels seus objectius, com en el tracte amb les altres persones.

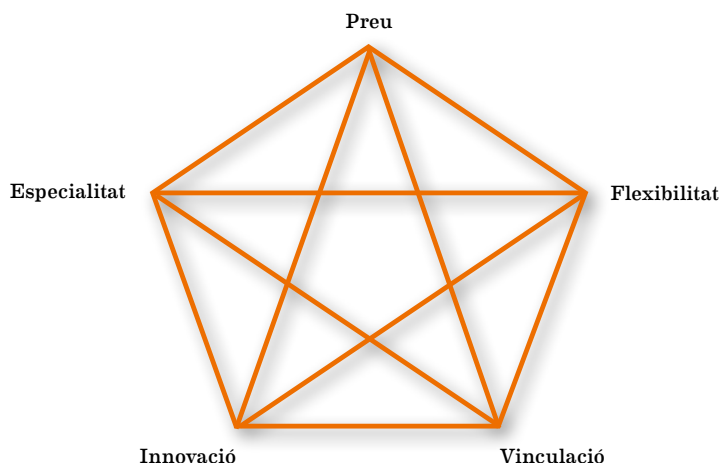


Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Maneres de competir d'una empresa en un mercat



Evidentment, es difícil trobar "Estats Purs" de competència, però generalment és un el que domina

Epos vincula la seva missió, visió i valors amb les bases del seu model de negoci i de competitivitat. Seguint el model de les formes de competir de Michael Porter, Epos s'identifica amb:

- Competir en Innovació: l'empresa s'esforça a crear, i donar al client, el servei més nou i avançat del mercat.
- Competir en Vinculació: l'empresa tracta d'establir vincles amb el client de manera que aquest no es planteja alternatives amb el tipus de servei que aquella li proporciona.
- Competir en Flexibilitat: l'empresa ofereix el millor servei individualitzat a mida dels desitjos o requeriments del client.

El grup empresarial es planteja continuar amb la seva política d'inversió per oferir un millor servei al client. En aquest sentit, està previst properament: implementar un nou CRM com a base de connexió de tota relació amb els principals grups d'interès, posar en marxa una APP de comunicació amb les persones treballadores de l'organització, automatitzar part del procés de selecció i crear un portal web de comunicació amb els clients. Actualment aquestes aplicacions es troben en format de prova.

El grup també disposa de diferents certificacions que avalen la qualitat i el rigor professional en la prestació dels seus serveis i que es poden consultar en el següent enllaç: <https://www.epos-ett.com/wp-content/uploads/2018/05/CERTIFICADOS-OCA.pdf>. Té també l'objectiu d'avançar en matèries com el nou sistema integrat de Qualitat i PRL amb la norma UNE 45001, així com un sistema de CORPORATE DEFENSE, i una primera memòria d'RSC per a l'exercici 2020.

COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL I L'ÈTICA EMPRESARIAL

Grupo Epos es planteja l'elaboració a curt termini d'un Pla de Responsabilitat Social Corporativa (RSC), de forma voluntària, en base a un seguit de compromisos socials i ambientals amb els seus principals grups d'interès, que van més enllà de les obligacions legals.

Aquest pla ha de formar part de l'estratègia empresarial de Grupo Epos en el convenciment que una gestió socialment responsable contribueix a millorar la confiança i la viabilitat de la seva activitat a llarg termini.

Conseqüentment, la Direcció General de Grupo Epos ha establert un conjunt de directrius i objectius generals, que serviran de base al futur pla d'RSC i que guien les actuacions del grup en relació amb la seva responsabilitat davant la societat:

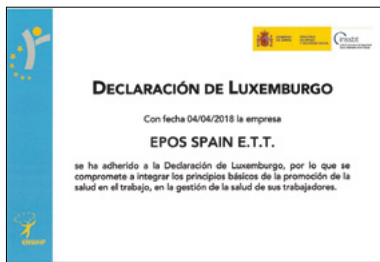
1. Desenvolupar un sistema de gestió que li permeti aconseguir una millora contínua de la seva responsabilitat social.
2. Complir la legislació nacional i les normes de Dret Internacional.
3. Respectar, davant els seus empleats i empleades, la igualtat d'oportunitats, de tracte, la seva privacitat, la seva llibertat d'opinió, la formació necessària, una retribució justa, així com evitar formes de persecució psicològica.
4. Avançar en el compromís amb les normes més exigents de salut i seguretat.
5. Promoure en tota la plantilla un major grau de solidaritat, responsabilitat i participació social.
6. Oferir als seus clients un servei de qualitat, en el termini acordat, assessorar-los per a que el seu entorn de treball sigui segur i saludable, mantenir la deguda confidencialitat i respecte a la privacitat de les seves dades, adoptar una actitud d'honestedat i disposar de procediments per al tractament de suggeriments i reclamacions.
7. Promoure actuacions socialment responsables en aquelles empreses en què es disposi del control o de la capacitat de gestió, impulsant aquestes actuacions, igualment, a les empreses proveïdores, a través dels processos de selecció i contractació.
8. Treballar amb respecte cap el medi ambient reduint al mínim els efectes adversos sobre l'entorn i disminuint el consum d'energia i les deixalles.
9. Promoure que els grups d'interès reflecteixin i fomentin els valors de Grupo Epos al llarg de tota la cadena de col·laboració.
10. Impulsar les vies de comunicació i diàleg amb els diferents col·lectius relacionats amb les activitats de la societat, per assolir una sintonia entre els valors empresarials i les expectatives socials.

Grupo Epos practica un model de governança d'escolta activa. Les àrees tenen les portes obertes per fer propostes que són valorades per la Direcció General qui pren decisions implicant els diferents directius i responsables de la companyia.

Formalment, l'equip humà de Grupo Epos es reuneix dues vegades l'any en el que anomenen "reunions d'escolta activa" on participa un representant de cada oficina i els caps de departament implicats, per tal d'intercanviar informació, identificar problemes i posar en comú propostes de millora.

Trimestralment també es fa un seguiment de l'evolució del negoci amb les direccions comercials.

Per la seva banda, les direccions de cadascuna de les deu oficines té delegada la gestió del seu equip i la funció d'assegurar que la missió, la visió, els valors i el pla estratègic estan presents en les actuacions quotidianes de les persones que formen part de l'empresa.



En la línia de fer més consistent l'alineació del model de governança amb la responsabilitat social del grup, es té previst de cara al 2019 desenvolupar un programa de compliance i també elaborar un codi ètic que impliqui a les persones treballadores i als diferents grups d'interès.

Durant 2018, després d'haver estat seleccionat, Grupo Epos ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria del programa, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE, elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat social per integrar-lo en la seva estratègia i gestió.

A continuació es fa un recull de les seves bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

La persona com a valor

Grup Epos és conscient que el principal actiu d'una empresa són les persones. Per aquest motiu, es cuida molt als treballadors i treballadores, afavorint un bon clima laboral i aportant tots els recursos necessaris per a que l'equip humà de l'empresa pugui dur a terme les seves tasques amb èxit.

Empresa saludable

A l'abril del 2018 es va tramitar la declaració de Luxemburg per la que que el Grup es compromet a integrar els principis bàsics de la promoció de la salut en el treball.

Grupo Epos ha posat en marxa la iniciativa de crear una empresa saludable per millorar la salut de les persones treballadores, fent més saludable tant l'àmbit de treball com els hàbits dins i fora de la feina.

Els objectius són:

- Facilitar informació als/les treballadors/es pel que fa als beneficis de l'alimentació i activitat física saludable.
- Sensibilitzar la plantilla sobre els beneficis d'una alimentació equilibrada i la pràctica habitual d'activitat física moderada.
- Aportar eines i estratègies per assolir un estil de vida saludable a través de l'alimentació i l'activitat física.
- Acreditar-se com a empresa saludable. Els beneficis que es persegueixen amb el programa són: 1. Millora la salut, el benestar i la seguretat dels/les treballadors/es. 2. Redueix malalties i accidents en l'entorn laboral. 3. Facilita el compliment de la legalitat en matèria de salut laboral. 4. Millora la imatge corporativa de l'empresa, tant a nivell intern com extern. 5. Millora la motivació dels treballadors i el clima laboral. 6. Suposa un avantatge competitiu enfront d'altres empreses. 7. Serveix per atreure i retenir el talent a l'empresa.

Per tot això, al llarg del 2018 s'han realitzat nombroses campanyes entre les que es pot destacar: "Stop estrès" per millorar el benestar emocional, "Menjar de forma saludable a l'oficina és possible", per compensar el sedentarisme a la feina amb una alimentació saludable, "En forma davant l'ordinador", amb consells sobre ergonomia, "Les etapes del son; #descansaetapes", campanya sobre la importància reparadora del son i sobre els hàbits de vida saludable.

Política del 2%: contractació de personal amb discapacitat

Al llarg de 2018, el número total de personal cedit amb alguna discapacitat reconeguda ha estat de 13. Des del departament de PRL, s'ha creat el protocol de personal sensible (persones amb discapacitat, menors d'edat, dones embarassades o en període de lactància, o qualsevol persona amb algun tipus de sensibilitat). Com una mesura de millora per 2019, Epos prioritzarà la contractació de personal amb discapacitat per incorporar a la seva plantilla d'estructura.

Pla d'igualtat

Durant 2018 s'està redactant el pla d'igualtat de l'empresa. Aquest pla sorgeix de forma voluntària per part de direcció. La data d'efecte està prevista per al primer trimestre de 2019.

Al pla d'igualtat es defineixen un seguit de millores conegudes com a accions positives en els següents aspectes:

- AP1: Mesures en el àmbit organitzatiu: organitzatiu.
- AP2: Mesures en formació, informació i comunicació i llenguatge.
- AP3: Mesures de selecció, promoció i contractació.
- AP4: Mesures de prevenció d'assetjament sexual i mobbing.
- AP5: Mesures de conciliació de la vida laboral, familiar i professional.
- AP6: Mesures en matèria de retribució.
- AP7: Mesures de seguiment.

Dins d'aquest mateix pla estan contemplats també el **protocol d'assetjament**, que s'aplica tant a personal cedit com d'estructura i el **Protocol de violència de gènere**, que contempla l'objectiu de col·laborar amb altres organitzacions per afavorir la contractació de personal que pateix aquest tipus de situació.

Conciliació de les esferes laboral, personal i familiar

Actualment es poden destacar les següents mesures positives: a) maternitat/ paternitat -En el moment de néixer el/la fill/a s'entrega una bonificació de 300€ (únicament personal d'estructura) i b) risc d'embaràs - És una prestació que sorgeix del risc que comporta desenvolupar les tasques o feines habituals per a la mare o el nadó. Aquesta prestació ha de ser demanada per la treballadora i la prestació sempre va lligada a la relació contractual, per tant, en cas de personal cedit amb data de fi de contracte, la prestació finalitza quan finalitza la relació. En el cas del personal d'estructura, totes les dones de la companyia tenen com a millora la concessió del risc a la setmana 30, així com es manté com a millora o benefici social (tot i que el conveni ja no ho contempla) l'acumulació a la baixa per maternitat de les hores de lactància. El nombre total de tramitació de riscos entre l'any 2017-2018 són 4, tant personal cedit com d'estructura.

D'altra banda, l'empresa disposa de 3 reconeixements mèdics "VIPS". Aquests són reconeixements de tot un dia, amb un metge especialista, amb proves d'esforç, esmorzar, etc. Aquests es sortegen entre tots els departaments i oficines.

COMPROMÍS AMB ELS CLIENTS

Oferir un servei de la màxima qualitat i satisfacció per als clients és un dels principals objectius de Grupo Epos. Per aconseguir-ho, l'empresa ha integrat en el sistema de gestió de la qualitat la Norma ISO 9001, implementant un sistema de treball i traçabilitat documental que no només garanteix un bon servei sinó també una millora contínua en els processos.

El departament de Prevenció té el compromís de treballar conjuntament amb l'empresa usuària i aconseguir que les condicions laborals dels treballadors siguin idònies. El grup disposa d'un certificat d'auditoria externa del sistema de prevenció de riscos laborals el qual acredita que Grupo Epos reuneix tots els requisits necessaris que marca la llei per al bon desenvolupament de la prevenció a l'empresa. A més a més, té planificada per octubre de 2019 l'auditoria per certificar a la empresa per a la nova ISO 45001.

A Grupo Epos també es treballa perquè les persones que tinguin alguna discapacitat disposin de les mateixes oportunitats en el mercat laboral. Per a això, es desenvolupa un pla d'integració específic per a cada persona atenent les seves necessitats presents i futures. D'altra banda, es va realitzar un anàlisi específic per a cada empresa assessorant i acompanyant durant tot el procés, tant en la part humana com en els tràmits legals derivats de la contractació. Amb cada nou client es fan esforços per donar a conèixer la Llei General de La Discapacitat (LGD) i així poder oferir més oportunitats als col·lectius en risc d'exclusió laboral. Perquè tot això sigui possible, Grupo Epos col·labora amb Fundación Once i el moviment associatiu ECOM, entre d'altres.

Per donar resposta al procés de globalització dels clients, hi ha un projecte d'internacionalització que està dissenyat per augmentar la capacitat existent i millorar el servei. Així, a través del servei de selecció a nivell internacional, els clients amb seu a d'altres països poden sol·licitar perfils adequats per a cobrir un lloc de treball específic, sigui tant de tipus executiu, com comandaments intermedis o tècnics. Com a conseqüència, Grupo Epos també està oberta a empreses que no tenen cap centre o delegació a Espanya, però que busquen perfils emprenedors que vulguin desenvolupar la seva carrera professional fora del nostre país.

Una altra oferta addicional és el servei online, que connecta en línia els clients del grup i treballadors a través de la pàgina web corporativa. Aquesta innovació en els sistemes i processos de treball permet actuar en qualsevol ciutat o població de la península, oferint un servei àgil i efectiu.

Per altra banda, el grup es preocupa de forma permanent per la implementació de noves tecnologies per millorar la comunicació amb els seus clients i persones treballadores. Per això, han dissenyat una eina pràctica, fàcil i eficaç de comunicació directa entre el grup i els clients a la nova pàgina web. Està estructurada perquè l'usuari pugui accedir, tant al contingut públic com al privat, i consultar la informació amb facilitat. El resultat és una nova forma de col·laboració àgil que redueix la gestió documental disposant de notícies en temps real i més informació a través de les xarxes socials: Facebook, Twitter i LinkedIn.



COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

La cura dels proveïdors i el manteniment de relacions duradores en un context de transparència i diàleg permanent és un dels fonaments de la política del grup en relació amb els seus proveïdors. Per tal d'aconseguir el màxim nivell de transparència i equitat, Epos segueix el model de l'administració pública alhora de la contractació dels proveïdors. Per altra banda, sempre ha estat prioritat el pagament puntual de totes les factures i la negociació de pressupostos on surten beneficiades ambdues parts. De cara a l'avaluació de proveïdors, es fa una avaluació abans de la incorporació a la companyia i a finals d'any, per tal de saber el grau de compliment legal.

A banda, es prioritza la compra de determinats bens i serveis a empreses amb una funció social, com per exemple els lots de nadal i el material per algunes campanyes de comunicació i màrqueting amb Associació de Diversitat Funcional d'Osona (ADFO) o l'agenda anual corporativa amb Labor Viva.

Amb la posada en marxa del futur pla de responsabilitat social es concreteran mesures addicionals per millorar les expectatives i la satisfacció de les necessitats dels proveïdors, des de la filosofia del "win-win".

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT I EL MEDI AMBIENT

Com ja s'ha fet menció anteriorment, Epos potencia l'ús de la tecnologia i els recursos digitals, en aquest cas, per tal de fer un ús responsable del paper i millorar l'eficiència dels seus processos.

També per contribuir a una millora de l'entorn social i ambiental, es porten a terme una sèrie de programes socials com:

Eco-ampolles

A l'empresa també són molt conscients de la importància del reciclatge i de no malbaratar recursos. Des d'aquest punt de vista i amb l'objectiu de reduir la generació de residus, especialment de plàstic, es van produir ampolles de vidre reutilitzables per a totes les persones treballadores en plantilla. Així, es redueixen considerablement el consum de petites ampolles d'aigua i l'ús de gots de plàstic.

Micro-donatius 1 X 5

Aquest programa es va posar en marxa el 2017. Cada persona de la plantilla, de manera voluntària, fa una donació d'un euro mensual de la seva nòmina i l'empresa ho multiplica per 5. L'import total es dona a finals d'any a una entitat social escollida a votació per part de l'equip d'Epos.





Speed Datting ADFO

Aquest és un programa per afavorir la integració laboral de persones amb diversitat funcional. Es fa amb l'Associació ADFO i és un mètode de selecció en el que els candidats presenten el seu perfil de forma breu a un professional de RRHH, on disposen de la possibilitat de mostrar directament les seves habilitats en relació amb vacants de treball reals.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades en reunions conjuntes amb la direcció general, la direcció financera i amb persones responsables de les àrees relatives a la informació reportada.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.