



INFORME DE PROGRESO RSC 2016

INFORME DE PROGRESO RSC

2016



ÍNDICE

CARTA DE COMPROMISO	6
ESTRATEGIA Y GOBIERNO	8
PERFIL DE LA ENTIDAD	10
METODOLOGÍA	20
GRUPOS DE INTERÉS	22
ANÁLISIS	24
- Clientes	26
- Empleados	42
- Proveedores	62
- Comunidad	70
RESUMEN	78

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Como cada año me congratula poder presentar nuestro Informe de Progreso actualizado por el cual ratificamos nuestra firme adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y manifestamos así nuestro deseo de renovar el compromiso adquirido ya desde el año 2011, por el que apoyamos y promovemos los principios éticos, laborales, medioambientales y de respeto de los derechos humanos sobre los que el Pacto Mundial se asienta.

En el 2016 nuestras acciones de Responsabilidad Social Corporativa han estado más alineadas más que nunca con nuestra misión, por la que "a través de nuestros servicios queremos contribuir como un key player a nivel internacional a la evolución del mercado laboral, enfatizando en el valor personal y social del trabajo."

Nuestros objetivos de cara al futuro vienen determinados por el mantenimiento de todas las acciones llevadas a cabo hasta el momento, la incorporación de nuevas iniciativas, la mejora en los protocolos de análisis y verificación de nuestras políticas de RSC, así como por un avance continuo en las políticas de igualdad, haciendo especial inciso en el acceso y la promoción profesional, la formación y las mejoras en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

El Informe de Progreso que hoy publicamos, no es sino el reflejo de la voluntad continua en el desarrollo y mejora de estas materias, así como del compromiso de gestionar nuestra actividad bajo los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

STEFANO NOVARETTO,
COUNTRY MANAGER GI GROUP SPAIN ETT, S.L.U.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Stefano Novaretto', written over a faint, illegible stamp or watermark.

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Gi Group Spain es una Sociedad Limitada Unipersonal de sencillo organigrama: Director General; Director Financiero; Business Director, Directora de Control de Gestión y Calidad, Responsable de Marketing y Comunicación, Directora de Grandes Cuentas, Business Development Manager y Responsable de Prevención y Riesgos Laborales.

Es nuestra Responsable de Calidad, la encargada de revisar que todos los procedimientos y principios de la empresa se cumplan, entre ellos la implantación de la RSE corporativa acorde a los Principios que el Pacto Mundial promueve. La misma reporta al Director General, llevando a cabo este último los procesos de decisión que considera convenientes.

GI GROUP EVALÚA, ESTUDIA Y TRATA DE INCORPORAR SUGERENCIAS EN MATERIA RSC QUE ESTÉN EN CONCORDANCIA CON NUESTROS VALORES

RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS RSC

El proceso de realización de sugerencias a nuestra entidad varía en función del grupo de interés que esté interesado en realizarlas. Desde Gi Group somos concededores de las sugerencias de los Grupos de Interés Clientes y Trabajadores (internos y de puesta a disposición), a través de sus encuestas de satisfacción.

Por otro lado, en el caso de nuestro Grupo de Interés Proveedores, el tipo de relación que mantenemos con los mismos nos permite una comunicación directa y bidireccional a través de la cual se aceptan propuestas y sugerencias por ambas partes.

Finalmente, en el caso del Grupo de Interés Comunidad, son diversos los medios a través de los cuales se nos pueden hacer llegar sus sugerencias: comentándolo a su consultor/a de confianza en cualquiera de nuestras oficinas, a través de los formularios de contacto de nuestra nueva página web www.gigroup.es, o gracias a nuestras redes sociales Facebook, LinkedIn y Twitter.

Todas las sugerencias recibidas son estudiadas y evaluadas, procurando su incorporación a nuestra estrategia empresarial, siempre y cuando no sean contrarias a nuestras políticas de empresa y/o valores corporativos.

PERFIL DE LA ENTIDAD

Gi Group es una de las empresas líderes en el mundo ofreciendo soluciones globales de Recursos Humanos. Prestamos servicio en los campos de Trabajo Temporal, Consultoría de selección, Outsourcing así como en una variedad de actividades complementarias.

Gracias al compromiso de más de 2400 empleados internos repartidos a lo largo de casi 600 oficinas por todo el mundo, Gi Group ofreció en 2016 sus servicios a más de 15.000 empresas clientes, lo que supuso una facturación global de 1.600 millones de euros.

Actualmente Gi Group está presente en más de 40 países (presencia directa e indirecta) situados Europa, América, África y Asia.

GI GROUP ES UNA DE LAS COMPAÑÍAS LÍDERES PRESTANDO SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DEL MERCADO LABORAL.



GI GROUP EN EL MUNDO

Hoy en día Gi Group opera en

MÁS DE 40 PAÍSES
4 CONTINENTES
600 OFICINAS
2400 EMPLEADOS DIRECTOS

■ PRESENCIA DIRECTA

EMEA: Italy, Bulgaria, Croatia, Czech Rep., France, Germany, Lithuania, Montenegro, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia, Spain, Turkey, UK.

APAC e AMERICAS: Argentina, Brazil, China, Hong Kong, India and Russia.

■ PRESENCIA INDIRECTA

EMEA : Albania, Armenia, Azerbaijan, Belarus, Belgium, Cyprus, Finland, France, Greece, Hungary, Kazakhstan, Malta, Moldova, Netherlands, Norway, South Africa, Sweden, Switzerland, Ukraine, UAE.

APAC e AMERICAS: Singapore, Chile.



GI GROUP EN ESPAÑA

RAZÓN SOCIAL
Gi Group Spain ETT S.L.U.

DIRECCIÓN
C/O'Donnell 7, 1º dcha
28009 MADRID
www.gigroup.es

SECTOR
Consultoría de RRHH

FACTURACIÓN 2016
48M€

Nº EMPLEADOS DIRECTOS
112

ACTIVIDADES PRINCIPALES
- Empresa de trabajo temporal
- Consultoría de selección
- Selección de mandos intermedios y directivos
- Outsourcing Avanzado (BPO)

OFICINAS

Madrid	Barcelona	Valencia	Almussafes
Coslada	Zaragoza	Sevilla	A Coruña
Málaga	Tarragona	Palencia	Guadalajara
Granollers	Martorell	Vigo	Valladolid
Logroño	Amposta	Santander	Alcobendas

PÁGINA WEB
www.gigroup.es

GI GROUP LLEGÓ A
ESPAÑA EN EL 2008
COMO RESULTADO
DE UN PLAN DE
EXPANSIÓN QUE
CONTINÚA

LAS MARCAS DE GI GROUP

EMPRESA DE TRABAJO TEMPORAL



Los servicios de búsqueda, selección y contratación de personal de carácter temporal se suministran a través de la marca Gi Group ETT.

La vocación al cliente y nuestra especialización son nuestros elementos diferenciales. Gi Group ETT cuenta con equipos de amplio conocimiento en los sectores de Banking&Insurances, Automotive, Aviation, Pharma, Contact Center, Logistics y Fashion&Luxury.

RECLUTAMIENTO DE MANDOS INTERMEDIOS Y DIRECTIVOS



Los servicios 'Search & Selection' y 'Executive Search' son suministrados a través de nuestra nueva marca Wyser.

El equipo de Wyser está estructurado en divisiones especializadas por sectores: Finance, Insurances and Tax & Legal; Engineering & IT; Retail & Gran Consumo; y Healthcare & Pharma.

OUTSOURCING AVANZADO



Gi BPO es la compañía de Gi Group especializada en BPO (Business Process Outsourcing) y BTO (Business Transformation Outsourcing). Gi BPO ofrece servicios avanzados y soluciones personalizadas que permiten al cliente incrementar la productividad y la generación de valor añadido. Somos especialistas en atención y gestión multicanal de alto valor tecnológico, Customer Experience y BackOffice Services.

NUESTROS VALORES

Gi Group es un punto de referencia mundial en los servicios dedicados al desarrollo del mercado laboral y a la evolución de la cultura del trabajo.

Gi Group ha adoptado como normas de gobierno corporativo la Responsabilidad Social Empresarial.

TRABAJO

Consideramos el trabajo como un medio para la realización de la persona y sus anhelos; y como participación a la construcción de un bien mayor que perdure en el futuro.

ATENCIÓN

Tanto por nuestros clientes, ya bien sean empresas o candidatos; así como por la sociedad, conscientes de la importancia que nuestro sector significa para ella.

ECONOMÍA

Creemos que la capacidad de una empresa para hacer perdurar de manera positiva sus condiciones de equilibrio es un vínculo irrenunciable con una sana actividad de empresa.

ESPÍRITU DE EQUIPO

Tanto por nuestros clientes, ya bien sean empresas o candidatos; así como por la sociedad, conscientes de la importancia que nuestro sector significa para ella.

RESPONSABILIDAD

Consideramos que el bien que deseamos construir a través de nuestros esfuerzos cotidianos, es nuestra responsabilidad personal. Al mismo tiempo, como seres humanos, somos conscientes de nuestras limitaciones.

INNOVACIÓN

Gi Group considera la formación continua y la aplicación apropiada de mejoras e innovaciones una condición necesaria para desempeñar lo mejor posible el trabajo y sostener la continuidad empresarial.

METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología reporting por grupos de interés.

En el mismo se identifican de acuerdo con el modelo de la Red Pacto Mundial los grupos de interés y sus expectativas, que nos permiten poder anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento.

Para la elaboración de este informe se han seguido los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de Gi Group.
2. Identificar los desafíos más significativos para cada stakeholder.
3. Neutralizar los riesgos y oportunidades con el establecimiento de políticas; acciones y proyectos que definan nuestros valores; herramientas e indicadores de seguimiento que nos permitan evaluar resultados e ir valorando nuestro grado de progreso.

**EL INFORME DE
PROGRESO ES UNA
DEMOSTRACIÓN
DEL COMPROMISO
ADQUIRIDO CON EL
PACTO MUNDIAL Y
SUS PRINCIPIOS**

GRUPOS DE INTERÉS

DESDE GI GROUP CONSIDERAMOS QUE LOS STAKEHOLDERS NO PUEDEN SER IGNORADOS POR NINGUNA EMPRESA QUE PRETENDA PERMANECER EN EL MERCADO COMPETITIVO Y A LA PAR SER RESPONSABLE CON EL ENTORNO.

EMPLEADOS

Somos conscientes de que para poder ofrecer calidad en nuestros servicios es imprescindible el compromiso y dedicación de todo nuestro equipo de profesionales.

En este informe detallaremos nuestras políticas, objetivos y oportunidades futuras destinadas tanto a trabajadores internos como a los puestos a disposición.

CANDIDATOS

Debido a nuestra actividad empresarial, no sólo nuestros trabajadores constituyen para nosotros un grupo de interés, sino que también lo son todos los candidatos que a través de nuestra empresa buscan una forma de conseguir empleo.

PROVEEDORES

Uno de nuestros stakeholders de menor relevancia debido al escaso volumen de proveedores necesarios para nuestra actividad laboral.

CLIENTES

En Gi Group España ofrecemos nuestros servicios de Trabajo Temporal y Consultoría de Selección a más de 450 clientes en el año 2016.

Nuestro Core Business, el trabajo temporal, cuenta con un equipo reclutadores con experiencia que entienden cada mercado y sus reglas. El profundo conocimiento de los diferentes sectores de la industria nos permite identificar los talentos específicos del sector:

- Automotive
- Finance&Insurances
- Logística
- Fashion&Luxury
- Contact Center
- Manufacturing
- Pharma
- Aviation

COMUNIDAD

Gi Group invierte en la comunidad en primer lugar dada la actividad empresarial desarrollada, trabajando para desarrollar el mercado laboral.

Por otro lado, procuramos contribuir mediante prácticas responsables, así como iniciativas sociales y donaciones. A lo largo del informe haremos referencia a cada una de ellas.

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

GRUPO DE INTERÉS

Clientes
Empleados
Proveedores
Accionistas
Administración
Comunidad
Medio ambiente

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS

18
21
6
0
0
1
0

NÚMERO DE EMPRESAS EN EL SECTOR



274

CLIENTES



NEUTRALIZANDO RIESGOS Y MATERIALIZANDO OPORTUNIDADES

LOS SIGUIENTES
DESAFÍOS HAN SIDO
IDENTIFICADOS EN
NUESTRA RELACIÓN
CON LOS CLIENTES

RIESGOS A NEUTRALIZAR

- TRATAMIENTO ÓPTIMO DE BBDD
- DESINFORMACIÓN DE LOS CLIENTES
- TRANSPARENCIA EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD

OPORTUNIDADES A MATERIALIZAR

- RELACIÓN DURADERA CON LOS CLIENTES
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- ACCESIBILIDAD A PRODUCTOS Y SERVICIOS
- FOMENTAR LA CALIDAD A TODOS LOS NIVELES



TRATAMIENTO ÓPTIMO DE BBDD

Desde Gi Group aplicamos la Ley Orgánica de Protección de Datos, por lo que todos aquellos ficheros que contienen datos de carácter personal adoptan una serie de medidas de seguridad, que varían en función del tipo de la información y de su soporte.

CÓDIGO ÉTICO

Nuestro Código Ético está fijado desde la sede de nuestra empresa en Italia y es extensible a todos los países en los que Gi Group opera, o donde cualquiera otra de sus marcas estén ubicadas.

El mismo aprueba una serie de valores fundamentales en las áreas laboral, medioambiental, relativa a los derechos humanos y anti-corrupción. La observación, interpretación y verificación de los principios contenidos en el mismo, son responsabilidad del Equipo de Responsabilidad Social Corporativa.

El Código implica la obligación por parte de todos los trabajadores de informar de cualquier comportamiento o situación que se aparte de los principios recogidos al correo CSRT@gigroup.com. Además el Código contempla la protección de los informantes, garantizando su anonimato.

NUESTRO CÓDIGO ÉTICO Y EL TRATAMIENTO ÓPTIMO DE BBDD

A este respecto nuestro Código Ético establece que " Gi Group tutela la privacidad de todos los Stakeholders y la confidencialidad de las informaciones y de los datos personales que obran en su poder: todas las operaciones de recopilación, archivo y tratamiento de datos personales sólo pueden ser efectuadas por personas expresamente autorizadas para ello, que operan bajo la autoridad directa del titular o del responsable y que están obligadas a no utilizar ninguna información para finalidades no relacionadas con el ejercicio de la actividad empresarial."

OBJETIVOS

Dado el carácter delicado de las informaciones y de los documentos tratados (entre los que cabe citar CV y salarios, contratos comerciales y laborales, ...), Gi Group tiene que lograr que todas las personas que operan por su cuenta se comprometan a respetar los procedimientos más estrictos de privacidad para tutelar al trabajador, al cliente de la empresa y a los restantes Stakeholders interesados. Nuestro trabajo es seguir formando a los trabajadores a este respecto para seguir cumpliendo con nuestro compromiso de confidencialidad para con clientes, candidatos, trabajadores, proveedores, etc.

DOCUMENTO DE SEGURIDAD LOPD

Todos los trabajadores que entran a formar parte de nuestra empresa están obligados a rellenar y firmar la Ficha de Seguridad donde se recogen las medidas técnicas y organizativas a cumplir en caso de acceder a los sistemas de información de Gi Group.

Todas las fichas se recogen en el Documento de Seguridad junto con distintos Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNTs) a implantar y cómo hacerlo.

Desde Gi Group nos comprometemos a mantener actualizado el informe de "Documento de Seguridad" que establece la descripción de todos los ficheros de seguridad existentes en la empresa, su nivel de seguridad, así como un registro de los responsables de seguridad, delegación de autoridades, nivel de acceso de cada usuario, medidas de protección física existentes, etc.

Nuestro objetivo es actualizar este fichero con una mayor periodicidad, puesto que actualmente se realiza un update cada dos años aproximadamente.

AUDITORÍAS

Nuestro Plan de Calidad, siguiendo las directrices de la Dirección General y el Departamento de RRHH, realiza auditorías internas dos veces al año. Además nuestro Sistema de Calidad está ratificado por Aenor, concretamente contamos con la Certificación de calidad ISO 9001.

Las auditorías realizadas a Gi Group por parte de Aenor dos veces al año evalúan además de otros factores el cumplimiento de la política LOPD por parte de la empresa. En nuestra Política de Calidad se establece que el Departamento de Calidad de la empresa ha de realizar cada dos años Auditorías internas que ratifiquen el cumplimiento de la ley a este respecto. En la última realizada, aunque se establecieron algunas áreas de mejora, los resultados fueron positivos. En lo que respecta al tratamiento óptimo de bases de datos, se llevan a cabo otras medidas como Sistema de Control a través de Securitas Direct de acuerdo a la normativa de seguridad del Ministerio de Interior, la realización de copias de seguridad diarias desde nuestra sede en Italia, armarios y archivos cerrados con llave, destrucción de documentación antigua, cláusulas de protección de datos en las solicitudes de empleo de la empresa firmadas por los candidatos, confidencialidad en todo momento, preservando el nombre del cliente final en los portales de empleo y primeras cribas curriculares, etc... Además en el 2016 se ha comprado una Caja de Seguridad ignífuga para la protección de los documentos de mayor relevancia.

Entre nuestros objetivos imprescindibles a este respecto estarían el formalizar una Política concreta de LOPD que englobe todas las medidas de seguridad en su conjunto, sus responsables, controles periódicos de las mismas, etc



DESINFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

GI GROUP, LA TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD

En todo momento queremos asegurar a nuestros stakeholders que nuestras actividades empresariales se desarrollan libres de fraude y corrupción. Para ello a pesar de no estar formalizada como tal, implantamos una Política de Integridad y Transparencia.

¿CÓMO ACTUAMOS?

Actualmente aseguramos la total accesibilidad a las cuentas anuales de Gi Group para todo cliente/proveedor que así lo solicite, con motivos justificados.

NUESTROS OBJETIVOS

Nuestra Política de Transparencia es revisada periódicamente y modificada cuando así se considera ya bien sea por "motu proprio" o debido a cambios en la legislación y/o reglas del mercado. Nuestro Departamento de Calidad cuenta entre sus objetivos con el de formalizar esta política, de tal forma que el proceso de revisión y establecimiento de medidas a este respecto sea analizado y evaluado con mayor frecuencia, aunque estamos aún lejos de este punto.



TRANSPARENCIA EJER- CIENDO LA ACTIVIDAD

CANALES DE COMUNICACIÓN

A medida que nuestra empresa crece se hace cada vez más importante definir e incrementar los canales de comunicación con nuestros clientes. A lo largo del 2016 se han incorporado nuevos medios de contacto para clientes, como los formularios de contacto a través de la web y está previsto de cara al 2017 la creación de MyGiGroup, un área privada digital.

NUESTRAS METAS

Consideramos importante el establecimiento de unos canales de comunicación formalizados con los clientes, razón por la cual en el caso de los más importantes estamos incluyendo en nuestros acuerdos con éstos una matriz de contacto, que establece los procedimientos de comunicación para cada cuestión.

Nuestro objetivo a este respecto en un futuro es poder generalizar esta práctica, haciéndola extensible a todos los clientes con los que trabajamos.

Desde Gi Group procuramos siempre trabajar con proveedores y clientes que compartan nuestros valores en materia de RSC. Sin embargo nos supone una preocupación encontrarnos en ocasiones con empresas que probablemente por desinformación nos solicitan perfiles cuyos requisitos atentan contra nuestro Código Ético. Por este motivo, informar en dichos casos de la imposibilidad por nuestra parte de realizar los sesgos solicitados se convierte en nuestro deber.

FORMACIÓN

Nuestra misión a este respecto es formar primero a todos nuestros consultores para que conozcan nuestro Código Ético y no acepten por parte del cliente servicios que lo contradigan. Por otro lado también debemos "formar" a los clientes en este sentido, haciéndoles saber qué aspectos están en concordancia con nuestros valores y Código Ético y cuales no.

Nuestro objetivo primordial a este respecto es que todos nuestros clientes y trabajadores conozcan por un lado nuestro Código Ético y por otro lado la legislación vigente en términos de no discriminación por raza, edad, sexo, condición social, discapacidad, ideas religiosas o políticas.



RELACIÓN DURADERA CON LOS CLIENTES

COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

En lo referente a la comunicación con el personal de estructura, en Gi Group existe un Plan de Comunicación Bidireccional no formalizado entre Directivos y empleados que permite a los mismos, gracias a reuniones de equipo y a nuestra Intranet estar al tanto en todo momento de la información relevante de la compañía. Además, periódicamente es enviada una Newsletter interna con aspectos relevantes dentro de la empresa. En lo que se refiere a la Comunicación Externa para trabajadores, clientes y proveedores, los mismos tienen además de contacto directo con su consultor/comercial de referencia, una sección de contacto a través de nuestra renovada página web oficial y varias redes sociales, con un equipo disponible para atenderles en todo momento. Por otro lado también se envían Newsletter específicas a cada colectivo, para mantenerlos informados de todo cuanto acontece tanto en el mercado laboral como en la compañía.

NUEVAS INNOVACIONES QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN

Los clientes que mantienen una relación más estrecha con la compañía se convierten en nuestros partners. Además, a lo largo de este año desde Gi Group estamos invirtiendo para el desarrollo de nuevas herramientas de comunicación, como el Service Review o MyGiGroup, centradas en optimizar por parte de los clientes el seguimiento de nuestros servicios. y que serán lanzadas a lo largo del 2017.

Objetivo: Implementación final de las herramientas mencionadas que mejoren considerablemente la accesibilidad del cliente a la información relativa a nuestros servicios.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Uno de los elementos diferenciadores de Gi Group y que conforma la esencia de nuestro negocio es la vocación al cliente, adaptando nuestras soluciones de negocio en la medida que nos es posible a las necesidades particulares de cada uno de nuestros clientes.

LA VOCACIÓN AL CLIENTE, UNO DE NUESTROS MAYORES PILARES

Nuestro pilar de "vocación al cliente" está orientado a la consolidación de una relación con los mismos a largo plazo, basada en la confianza mutua.

El principal objetivo que nos establecemos a este respecto es continuar con nuestra filosofía de vocación al cliente, procurando estrechar la relación con los mismos tanto como las circunstancias particulares en cada caso lo permitan.

CÓDIGO ÉTICO

Nuestro Código Ético está fijado desde la sede de nuestra empresa en Italia y es extensible a todos los países en los que Gi Group opera, o donde cualquiera otra de sus marcas estén ubicadas. El mismo aprueba una serie de valores fundamentales en las áreas laboral, medioambiental, relativa a los derechos humanos y anti-corrupción. La observación, interpretación y verificación de los principios contenidos en el mismo, son responsabilidad del Equipo de Responsabilidad Social Corporativa. El Código implica la obligación por parte de todos los trabajadores de informar de cualquier comportamiento o situación que se aparte de los principios recogidos al correo CSRT@gigroup.com. Además el Código contempla la protección de los informantes, garantizando su anonimato.

NUESTRA FILOSOFÍA

La filosofía de Gi Group es que nuestros clientes sean además partners, con los que tener una relación de mutua confianza y se compartan valores. Consideramos nuestro Código Ético como un punto a favor a la hora de entablar, mantener y fomentar la buena relación con nuestros clientes.

El objetivo primordial de Gi Group en este sentido es el continuar cumpliendo el mismo.



FOMENTAR LA CALIDAD A TODOS LOS NIVELES

Gi Group cuenta con un Departamento de Calidad, cuyo trabajo diario es velar por el cumplimiento de nuestra Política a este respecto, dado que consideramos que la correcta aplicación del mismo supone el buen funcionamiento generalizado del negocio en nuestro país.

POLÍTICA DE CALIDAD

Gi Group cuenta con un Manual de Calidad, que tiene por objeto definir las Políticas de Calidad que se integran en la gestión de Gi Group y los procedimientos a aplicar para implantar dichas políticas en las diferentes actividades de la compañía, conformando un Sistema de Calidad de acuerdo a la Norma UNE-EN-ISO 9001.

El contenido del Manual de Calidad, y los Procedimientos que de él se derivan, se aplican en todas las actividades desarrolladas en la organización y específicamente relacionadas con las obligaciones contraídas con sus clientes, asegurando la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados, siendo de obligado cumplimiento para todas las personas de Gi Group.

Nuestro Plan de Calidad es auditado tanto a nivel interno por parte del Departamento de Calidad, como a nivel externo por AENOR de forma anual.

PROPÓSITO DE MEJORA CONTÍNUA

Gi Group Spain ETT adopta la Gestión de Calidad como cultura empresarial, y manifiesta su orientación al cliente en un constante esfuerzo por superar siempre sus expectativas y ser percibida por sus clientes como excelente.

Por ello nuestra Política de Calidad nos conduce al propósito de mejora continua en la satisfacción de las necesidades del cliente externo e interno, cumpliendo siempre los requisitos acordados y siempre dentro de la legalidad vigente y los requisitos reglamentarios.

Nuestra estrategia es siempre crear "valor percibido por el cliente y trabajadores", no sólo en el resultado, sino en las personas y procesos implicados en su consecución.

OBJETIVOS

Actualmente contamos con el sello de calidad de Aenor ISO 9001:2008, dado que fuimos auditados favorablemente por esta organización en septiembre del 2016.

Para el año 2017, nuestro objetivo es conseguir la certificación ISO 9001:2015, más exigente que la actual, sobre la que nuestro Departamento de Calidad ya está trabajando.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Los principales mecanismos con los que contamos en Gi Group para la medición de la Calidad que la empresa está ofreciendo son las encuestas de calidad, que son realizadas tanto a trabajadores (internos y de puesta a disposición), como a clientes y proveedores una vez al año.

El Responsable de Calidad es el encargado de registrar las felicitaciones recibidas telefónicamente o por email, y de realizar una encuesta anual en la que se analizan los resultados que luego se expondrán al Comité de Calidad. La Dirección se encarga de analizar los datos que le remite el Responsable de Calidad y tomar las decisiones pertinentes sobre los datos analizados.

Las encuestas a clientes son una herramienta muy útil para conocer de primera mano si los clientes perciben nuestras soluciones como un servicio de calidad. Además nos permiten detectar mejoras que hacen que día a día evolucionemos.

Objetivo: Continuar realizando las encuestas de satisfacción y procurar seguir obteniendo buenos resultados en las mismas.

Como ya indicamos previamente, uno de los elementos diferenciadores de Gi Group y que conforma la esencia de nuestro negocio es la vocación al cliente, adaptando nuestras soluciones de negocio en la medida que nos es posible a las necesidades particulares de cada uno de nuestros clientes.

Uno de los mayores indicadores de la Calidad de nuestra empresa, dada nuestra actividad empresarial, es la satisfacción de nuestros clientes. Para mantenerla a lo largo del 2016 hemos invertido muchos esfuerzos, entre otros creando nuevos puestos laborales en la empresa de coordinación como la figura de Business Development Manager, o el Departamento de Grandes Cuentas, que ya cuenta con seis componentes. Gracias a la metodología llevada a cabo por este Departamento, somos capaces de prestar un servicio de atención al cliente de alta eficacia y eficiencia:

-Se establecen mecanismos de interlocución entre nuestro cliente, nuestra red de oficinas, y nuestros departamentos centrales, asegurando una comunicación clara, fluida y concreta que asegure la excelencia en la gestión del servicio.

- Se mantiene una relación muy cercana con los clientes, de forma que seamos capaces de anticiparnos a sus necesidades.

Entre nuestros objetivos, es imprescindible continuar fomentando la Calidad Global de nuestro grupo gracias a la alta atención ofrecida a nuestros clientes.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En concreto en lo que respecta a las Encuestas de Satisfacción a Clientes, Gi Group elabora una anual, que los mismos han de rellenar previamente a la celebración de la Auditoria Interna.

En esta encuesta el Cliente evalúa diversos aspectos relacionados con la prestación de servicios que tienen contratados: la correcta información por parte de la red comercial con respecto a las ofertas laborales, su satisfacción en relación a los perfiles profesionales que han sido puestos a disposición por parte de nuestra empresa,

el cumplimiento de los plazos acordados para la consecución de los procesos de selección, etc. Tras conocer la opinión de nuestros clientes con respecto a la accesibilidad de nuestros productos y servicios, procuramos fomentar la misma en el caso de que los resultados de la encuesta así lo requieran.

Puesto que mayoritariamente los resultados obtenidos de las Encuestas de Satisfacción a Clientes son positivos, nuestra meta es continuar en esta línea.

CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB

Gi Group a lo largo de este 2016 ha invertido enormemente en todo tipo de innovaciones tecnológicas. Una de ellas ha sido la renovación por completo de nuestra página web, que cuenta con importantes mejoras con respecto a la anterior, así como con una imagen más fresca y renovada.

Uno de los objetivos principales que nos fijamos como imprescindibles por parte de la nueva web fue el facilitar la accesibilidad por parte de nuestros candidatos a nuestras ofertas actualizadas, y por parte de los clientes a todos nuestros servicios y soluciones que ofrecemos.

Para ello, el diseño de la nueva web es responsive (accesible también desde móviles y tablets), las nuevas ofertas de empleo están reflejadas y se puede postular a ellas desde la propia web, se ha creado un formulario de contacto para candidatos, así como otro diferente para clientes específicos de cada una de nuestras divisiones, etc.

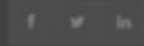
Uno de nuestras principales metas en el 2017 consiste en el lanzamiento de My-GiGroup, que será un área privada tanto de trabajadores como de clientes desde el cual podrán tener acceso directo a toda su documentación, firmar sus contratos digitalmente (servicio ya disponible), rellenar/validar sus partes de hora...etc.

The screenshot shows the Gi Group website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Gi Group / RSC / Nuestro equipo ETT / Otros servicios / Delegaciones / News / Contacto / Firma digital /' and a language selector for Spanish. Below this is the Gi Group logo and navigation tabs for 'CANDIDATOS / EMPRESAS / TRABAJADORES'. The main banner features a smiling woman and the text '¿ESTÁS BUSCANDO TALENTO?'. Below the banner is a search section titled 'BUSCA ENTRE NUESTRAS OFERTAS DE EMPLEO' with input fields for 'PUESTO' and 'DÓNDE', and a 'Busca tu empleo >' button. A 'Búsqueda avanzada >' link is also present. Below the search section are four featured content cards: 'MISIÓN', 'HISTORIA', 'ANNUAL REPORT', and 'GI GROUP Y TORO ROSSO'. Further down, there are sections for 'ÚLTIMAS OFERTAS DE EMPLEO' listing jobs like 'Marchamalo - SGU, Operario de montaje' and 'Madrid - SMA, Administrativo/a Departamento Administración de personal', and 'SOCIAL MEDIA LAST NEWS' featuring a Facebook post from Gi Group Spain.



Gi Group Spain ETT, S.L.U.
C/ O'Donnell, nº 7 - 1ª - 28009 Madrid
Copyright© 2016 Gi Group SpA. All rights reserved.

SÍGUENOS



SELECCIONAR PAÍS



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Tal y como hemos comentado anteriormente, la comunicación con nuestros clientes consideramos que es fundamental para lograr que se sientan como parte de nuestro entorno, considerándonos como un partner, y no como un mero proveedor.

Nuestro objetivo a este respecto por tanto es mantener la comunicación con los clientes y en los casos en los que sea necesario estrechar aún más el vínculo con los mismos para aumentar su satisfacción y mejorar la percepción que los mismos tienen de Gi Group.

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para el éxito de nuestro negocio consideramos fundamental ofrecer a nuestros clientes un servicio de atención al cliente personalizado, y tal y como hemos previamente comentado es uno de nuestros pilares para lograr la satisfacción de los mismos, a pesar de no ser un desafío al 100% controlable.

Debemos continuar realizando los esfuerzos necesarios ofrecer soluciones especializadas y de alta calidad a nuestros clientes. Para ello está previsto a lo largo del 2017 ampliar nuestro departamento de Grandes Cuentas, así como afianzar la flexibilidad de nuestros procedimientos.

NÚMERO DE AUDITORÍAS LLEVADAS A CABO

El Plan de Calidad de Gi Group, siguiendo la política generada por la Dirección General y el Departamento de RRHH realiza auditorias dos veces al año. Además nuestro Sistema de Calidad está ratificado por Aenor, por lo que anualmente somos evaluados en una auditoria adicional por un Técnico de este organismo.

Las Auditorias, tanto la realizada internamente como aquellas llevadas a cabo por Aenor tienen como fin último la evaluación de la calidad en la entidad en todos los niveles. Uno de los elementos indicativos de la calidad de nuestra entidad reside en la accesibilidad de nuestros servicios al cliente, que procuramos sea máxima, gracias a nuestro cuidado Servicio de Atención al Cliente.

Nuestro principal objetivo es el de mantener nuestros servicios de Atención al cliente y gracias a los resultados que las auditorias nos arrojan procurar dentro de nuestras posibilidades mejorar los mismos.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

La satisfacción del cliente supone para nosotros uno de los mayores retos posibles. Las encuestas de satisfacción nos permiten ser evaluados por los mismos y mejorar en los aspectos en los que desde el punto de vista del cliente estamos más flojos.

Las encuestas de satisfacción realizadas a clientes en el 2016 muestran una amplia mejora de resultados con respecto a las del año anterior, con lo cual nuestro objetivo es seguir con esta tendencia y de cara al 2017 al menos mantener los resultados obtenidos.

RESULTADOS DE ENCUESTAS A CLIENTES, 2016

SERVICIO FRENTE A LA COMPETENCIA

8,28

PERSONAL PROFESIONAL

8,85

EFFECTIVIDAD EN LA PUESTA A DISPOSICIÓN DE PERSONAL

9,00

GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

8,00

SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

9,28

CALIDAD EN LA SELECCIÓN


8,15

*Valores medios obtenidos de una escala del 1 al 10

ENTREVISTAS A CLIENTES

"Agradecer a todo vuestro equipo tanto el trato recibido como la profesionalidad con la que habéis realizado el trabajo. Sin duda, supisteis aprovechar (y lo habéis hecho sin un "pero") la oportunidad que se os brindó. Tened por seguro que, en caso de necesitar incorporar algún nuevo perfil, volveremos a contar con vuestra colaboración porque ha sido un auténtico placer" **Álvaro Flores Delgado, Director de RRHH de Grupo Juste**

"El elemento diferenciador en las ETT son los consultores que se esfuerzan por entender tus necesidades y atenderlas. Para conseguirlo, deben entender la filosofía de la empresa y lo que buscamos, trabajando siempre con profesionalidad y proactividad. El equipo que gestiona nuestra cuenta en Gi Group cumple perfectamente lo expuesto anteriormente y su labor y profesionalidad es excelente." **Juan Cánovas, Director RRHH de Atlas Copco**

A man with a beard and short brown hair, wearing a blue quilted vest over a red and blue plaid shirt, stands in a workshop with his arms crossed. He is smiling slightly. The background is a wooden wall covered with various tools and equipment, including a red power drill, a blue power drill, and a red vise on a workbench. There are also some plastic bins and a yellow tape measure on the workbench.

**PLANTILLA
INTERNA,
EXTERNA Y
CANDIDATOS**

NEUTRALIZANDO RIESGOS Y MATERIALIZANDO OPORTUNIDADES

LOS SIGUIENTES
DESAFÍOS HAN SIDO
IDENTIFICADOS EN
NUESTRA RELACIÓN
CON TRABAJADORES
Y CANDIDATOS

RIESGOS A NEUTRALIZAR

- IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO CON LA ENTIDAD
- CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR
- ACCIDENTES LABORALES
- AUSENCIA DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

OPORTUNIDADES A MATERIALIZAR

- BUEN AMBIENTE LABORAL
- FORMACIÓN COMO MEDIO PARA LOGRAR LA PROFESIONALIDAD DE LOS EMPLEADOS
- DISCRIMINACIÓN POR GÉNERO Y EDAD
- IMPULSAR LA SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL



IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

PLANTILLA INTERNA: En lo referente a la comunicación con el personal de estructura, en Gi Group existe un Plan de Comunicación Bidireccional no formalizado entre Directivos y empleados que permite a los mismos, gracias a reuniones de equipo y a nuestra Intranet estar al tanto en todo momento de la información relevante de la compañía. Además, periódicamente es enviada una Newsletter interna con aspectos relevantes dentro de la empresa.

TRABAJADORES PUESTOS A DISPOSICIÓN: En lo que se refiere a la Comunicación Externa para trabajadores, clientes y proveedores, los mismos tienen además de contacto directo con su consultor/comercial de referencia, una sección de contacto a través de nuestra renovada página web oficial y varias redes sociales, con un equipo disponible para atenderles en todo momento. Por otro lado también se envían Newsletter específicas a cada colectivo, para mantenerlos informados de todo cuanto acontece tanto en el mercado laboral como en la compañía.

OBJETIVOS: En estos momentos nos encontramos elaborando una Política de Comunicación formalizada, tanto interna como externa, que está previsto que sea implementada a finales del 2017.

REUNIONES DE EQUIPO

Como acabamos de mencionar, en Gi Group existe una Política no formalizada de Comunicación Bidireccional entre empleados y dirección. Una de las acciones llevadas a cabo en esta línea son las Reuniones de Equipo. Nuestra empresa tiene establecidas reuniones trimestrales fijadas con los diferentes Departamentos de la empresa para evaluar el funcionamiento de cada uno de ellos, así como con los Directores de Oficina. Esta reunión no exime de la posible celebración de otras cuando un asunto así lo requiera.

El establecimiento de las Reuniones en Equipo periódicas creemos que implícitamente aumenta el compromiso de los trabajadores con la entidad, puesto que su opinión, dudas, sugerencias o quejas son escuchadas y atendidas.

Nuestro objetivo es mantener la periodicidad de las Reuniones de Equipos y ejecutar la celebración de cualquier reunión extra cuando sea necesario.

KIT FORMATIVO DE BIENVENIDA

Cada nuevo trabajador contratado por Gi Group, tanto aquellos de estructura interna como aquellos puestos a disposición, son informados rigurosamente de sus condiciones laborales, de las características de su contrato, de nuestra Política de Riesgos Laborales, etc...

Además de la información anteriormente mencionada y aquella manifestada en su contrato de trabajo, cada trabajador puesto a disposición recibe nuestro Welcome Pack, iniciativa creada en Junio del 2015. A lo largo del 2016 hemos empezado a trabajar con clientes que nos han sugerido aumentar la información recogida en nuestro actual Welcome Pack para los empleados puestos a su disposición, motivo por el cual recientemente ha sido modificado.

Esta iniciativa nos permite aumentar la comodidad y la confianza de nuestros empleados, al recibir en un formato cómodo y sencillo toda la información relevante respecto a su contratación.

En Gi Group consideramos que la formación inicial en la empresa aumenta el vínculo que éstos tienen con nuestra entidad, puesto que les permite crecer profesionalmente.

OBJETIVOS DE CARA AL 2017

Con el nuevo Plan de Comunicación Interna que se está diseñando, está previsto crear un Welcome Pack también para trabajadores internos, de estructura, con el objetivo de que puedan tener en su primer día toda la información necesaria, así como todas las herramientas de trabajo que vaya a necesitar.

Entre nuestros planes además se está planteando modificar la Intranet para crear también un "Welcome Pack Virtual" con información interna clave, como directorio de oficinas, contactos de interés, principales protocolos de la empresa, etc.

TU RELACIÓN LABORAL CON GI GROUP



En Gi Group ETT intentamos dar continuidad a tu carrera laboral, así como ofrecerte oportunidades para compartir tu desarrollo profesional.

A continuación hemos preparado este resumen, para que todos los conceptos relacionados con tu relación laboral con Gi Group ETT te queden lo más claro posible.

A partir de ahora vas a estar prestando tus servicios a una empresa usuaria. Sin embargo, tu relación contractual será con Gi Group.

Si después de leer el Manual de Acogida todavía tienes alguna duda o necesitas cualquier aclaración, en nuestras oficinas tendrás a tu disposición a nuestros consultores que te podrán ayudar y asesorar siempre que lo necesites.

TU CONTRATO Y ALTA EN LA SS



Antes de ponerte a trabajar con nosotros tendrás que firmar el **Contrato de Trabajo** y que recibir la formación en Prevención de Riesgos Laborales acorde a tu puesto. Si es la primera vez que trabajamos juntos, necesitaremos además una copia de tu DNI, tu número de afiliación a la Seguridad Social y tus datos bancarios. Nosotros nos encargaremos automáticamente de darte de **alta en la Seguridad Social**.

Para la firma de tu contrato de trabajo, podrás elegir entre acercarte a nuestra oficina o hacerlo vía online a través de nuestro sistema de **firma digital**. Para este último caso, recibirás un correo electrónico con el enlace para acceder a tu documentación y firmar gracias a un pin que enviaremos a tu teléfono móvil.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



La **seguridad** es uno de nuestros más relevantes principios.

Se trata de una responsabilidad de suma importancia, que ha de ser compartida además tanto por nuestras empresas clientes, como por ti como trabajador/a.

Las tres partes hemos de ser completamente rigurosas con el cumplimiento de la normativa de prevención para evitar así que se produzcan situaciones de riesgo o accidentes en tu puesto de trabajo.

Para ello, antes de tu incorporación, recibirás una **formación en prevención de riesgos laborales** adecuada a tu categoría y puesto profesional vía electrónica, a través de nuestra **plataforma formativa e-learning**.

Recibirás en tu correo electrónico el enlace y las claves de acceso al curso que te corresponde en función de tu puesto de trabajo. Una vez hayas finalizado tu formación tendrás que realizar un examen donde evaluaremos los conocimientos adquiridos y una vez superado, recibirás un diploma acreditativo.

RETRASOS Y AUSENCIAS



En caso de imposibilidad no prevista de asistencia a tu puesto de trabajo, es **OBLIGATORIO comunicarlo a tu consultor/a de referencia antes del comienzo de tu jornada**. Si tu horario laboral no coincidiera con el nuestro, asegúrate de informar entonces a tu responsable directo en la empresa usuaria y recuerda al día siguiente notificárnoslo a Gi Group.

Además será **obligatorio** que envíes a tu consultor/a de Gi Group **antes de 24 horas el documento que justifica la causa de tu ausencia**. En caso contrario se entenderá como causa injustificada.

Si tienes una **enfermedad común** tu médico de cabecera tendrá que extenderte el documento que corresponda: justificante de reposo, visita o baja médica. Es **OBLIGATORIO** enviar a tu consultor de Gi Group este documento en un plazo máximo de tres días. Si fuese baja médica además tendrás que enviar los partes de confirmación de la baja semanalmente.

ACCIDENTES LABORALES



A continuación te indicamos el protocolo que debes seguir en el caso de sufrir un accidente laboral.

Una vez firmado tu contrato con Gi Group quedas automáticamente cubierto durante tu jornada laboral por un seguro médico privado, concertado por Mutua Universal.

En caso de accidente en tu puesto de trabajo o en itinere, debes **ponerte en contacto con Mutua Universal en el teléfono gratuito 900 203 203**. Indica siempre que eres trabajador de Gi Group y ellos te facilitarán el centro de asistencia al que debes acudir.

Inmediatamente después, será **OBLIGATORIO que notifiques lo ocurrido a tu consultor/a de referencia en Gi Group**. En caso de que nuestra oficina no se encuentre en horario de atención, deberás hacerlo en cuanto abra.

Una vez atendido en el centro sanitario de la mutua, en caso de que resuelvan que has de causar baja, te entregarán la documentación de baja, que tendrás que presentar en Gi Group en un plazo máximo de tres días.

TU SALARIO Y TU NÓMINA



En lo referente a tu salario, se te establecerá el **mercado por el convenio colectivo que aplica la empresa usuaria** para la que trabajes, calculado en base a tu categoría profesional. Tu salario se desglosa en: Salario Base, prorrateo de pagas extras, prorrateo de vacaciones y complementos salariales y extras salariales si los hubiera.

Para poder ingresar tu salario es **obligatorio que nos facilites un número de cuenta bancaria**, y que envíes a tu consultor/a de referencia tu **parte de horas**, debidamente cumplimentado y sellado por la empresa usuaria. Es muy importante que lo envíes **el último día de mes**, para no retrasar el posterior pago de nóminas. Los plazos de pago varían en función de lo acordado con la empresa usuaria, pero no serán nunca posteriores al día 15 del mes siguiente.

Todos los meses te enviaremos la nómina vía correo electrónico de forma automática, y si así lo deseas podrás también pasar a recogerla físicamente por nuestra oficina.



AUSENCIA DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

POLÍTICA DE CONCILIACIÓN

GI GROUP, NUESTRA POLÍTICA

El horario de los trabajadores de Gi Group está fijado de 9 a 18 horas de lunes a viernes, con una hora para comer diaria. En línea con nuestra política de conciliación Gi Group ofrece a mayores a todos sus trabajadores de estructura una tarde libre a la semana, siempre y cuándo las obligaciones laborales así lo permitan.

Además, Gi Group entiende que hay casos particulares, y por ello la empresa estudia cada situación planteada por sus empleados, de tal manera que éstos puedan conciliar su vida laboral y profesional; y adecuar así su jornada a las necesidades del trabajador en la medida posible, ya bien sea con cambios de horario, reducciones de jornada por el cuidado de hijos, por la ampliación de estudios superiores, idiomas...etc.

Del mismo modo se entiende que hay ciertas situaciones que no están marcadas por convenio pero que requieren que el trabajador se ausente puntualmente de su puesto (ej: enfermedad leve de hijos, averías en el hogar...). Por ello se ofrece la posibilidad de solicitar permisos retribuidos en estos casos. Además, desde el año 2014 todo empleado de estructura que lleve a sus hijos a la guardería puede solicitar a Gi Group una ayuda financiera a este respecto.

NUESTROS OBJETIVOS

A pesar de las medidas anteriormente comentadas, aún somos conscientes de que éstas podrían ser mejoradas sustancialmente: jornada continua, horario de verano o teletrabajo han sido algunos de los "request" más recurrentes por parte de los empleados, pero lamentablemente hasta el momento debido a nuestra actividad económica, y a las disposiciones horarias que nos exigen gran parte de nuestros clientes, no se nos han permitido implementar.

Nuestro objetivo a este respecto es poder año a año ir mejorando las condiciones laborales de nuestros trabajadores, facilitándoles la conciliación trabajo/familia.

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

GI GROUP EN MATERIA DE RRHH

A pesar de ser una Gran Empresa por el ejercicio de nuestra actividad, la plantilla interna de Gi Group aún es inferior a los 150 empleados. Por este motivo, todavía no se ha formalizado una Política explícita de RRHH para aplicar con respecto a los trabajadores de estructura.

En estos momentos, nuestra empresa se encuentra en pleno proceso de expansión, por lo que se están ya implantando ciertas medidas que irían englobadas dentro de la Política de Recursos Humanos, como mejoras de conciliación, gestión de tickets guardería...

Sin embargo en Gi Group somos conscientes de que nos falta mucho camino por recorrer en este sentido, no existiendo como tal evaluaciones de desempeño del personal formalizadas. Sin embargo, todas las oficinas y equipo comercial tienen fijados ciertos objetivos trimestrales, que si son alcanzados suponen bonus salariales por desempeño. Además informalmente el/la superior directo de cada trabajador le ofrece un feedback periódico de su rendimiento. Dicha periodicidad va en función del puesto y las funciones inherentes al mismo.

LAS METAS A ESTE RESPECTO

Nuestro objetivo de cara al 2017 es acogernos a la nueva norma de Calidad ISO 9001:2015 que establece que todos los grupos de interés tienen que formar parte de todo el proceso de calidad. Para el grupo de interés de personal interno tendremos que tener entonces en cuenta la Política de RRHH incorporando medidas nuevas como la evaluación de desempeño, encuestas de clima laboral, etc.

De todas formas somos conscientes de que hasta contar con una Política de Recursos Humanos como tal formalizada y estandarizada todavía nos queda un largo recorrido. Para llegar a este objetivo se irán tomando poco a poco medidas que nos acerquen más a este fin.



CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR



ACCIDENTES LABORALES

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Gi Group revisa anualmente su Plan de Prevención de Riesgos Laborales, mediante el que manifiesta su decidido interés por impulsar la prevención de los riesgos laborales y la mejora continua de las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo.

Como consecuencia de ello, asume el compromiso de liderar, desarrollar e implantar un Plan de Prevención dentro del marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Dicho Plan contiene los requisitos para integrar la Prevención en la gestión de la empresa, es decir, el conjunto de actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo, como en todos los niveles de la línea jerárquica. La Prevención así concebida se convierte en una Responsabilidad de TODOS y CADA UNO de los que trabajamos en la empresa.

La Dirección de la empresa se compromete a proporcionar los recursos adecuados para el desarrollo de dicho Plan de Prevención, a difundirlo a todo el personal y a impulsar su cumplimiento.

Cada vez que un trabajador es contratado por Gi Group, ya bien sea empleado directo o bien de puesta a disposición, es formado y posteriormente evaluado por nuestra ETT en materia de Prevención y Riesgos Laborales, siempre ofreciéndole una formación acorde al puesto de trabajo que va a desempeñar.

Nuestro objetivo a este respecto es continuar formando e informando a nuestros empleados en materia de Riesgos Laborales para prevenir que se sucedan accidentes en el puesto de trabajo.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

AUDITORÍAS

Nuestro Plan de Calidad, siguiendo las directrices de la Dirección General y el Departamento de RRHH, realiza auditorias internas dos veces al año. Además nuestro Sistema de Calidad está ratificado por Aenor, concretamente contamos con la Certificación de calidad ISO 9001.

“LA GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE GI GROUP ETT ES EFICAZ”

Con relación a la Prevención de Riesgos Laborales, Gi Group acuerda periódicamente la visita de un Técnico de Prevención de Recursos Humanos de la Comunidad de Madrid, para que evalúe nuestro sistema, investigue nuestra documentación, sea conocedor del número de accidentes laborales sucedidos y de las medidas que se han llevado a cabo para corregirlos, etc. Gracias a este análisis, el mismo nos indica las acciones correctivas que nuestra entidad necesita, para reducir el número de accidentes laborales.

Además, nuestro Plan de Seguridad y Salud es auditado periódicamente por despachos externos. Concretamente en Enero del 2015 realizamos la última a través de Auprila Auditores, en cuyo informe final se concluye que “la gestión de prevención de riesgos laborales de Gi Group Spain ETT es eficaz en el conjunto de sus actividades y decisiones”, aunque determina también que “para que el sistema de gestión de prevención sea completamente eficaz debe subsanar algunas no conformidades encontradas, de carácter leve.”

Por otro lado, en las Auditorias Internas se miden algunas variables relacionadas con los accidentes en el entorno laboral. Se procura reducir los riesgos y aumentar la efectividad, manteniendo o aumentando los requisitos establecidos por DELTA SEGURIDAD, claro referente en el área de la Seguridad Privada.

OBJETIVO: Gracias entre otros medios a las Auditorias Internas y Externas conseguir reducir el número de accidentes laborales.

INDICADORES DE ACCIDENTE LABORAL

Gi Group recibe cada año por parte de Mutua Universal el informe de siniestralidad que recoge los datos de los partes de accidente de trabajo gestionados en los sistemas Delt@ e IGATT, así como las enfermedades profesionales a través de CEPROSS.

El objetivo de este informe es analizar los accidentes y enfermedades profesionales acaecidas en la empresa en el periodo de estudio, así como revisar la evolución de los indicadores de siniestralidad. A continuación algunos de los indicadores referidos al 2016.

ÍNDICADORES DE ACCIDENTES LABORALES

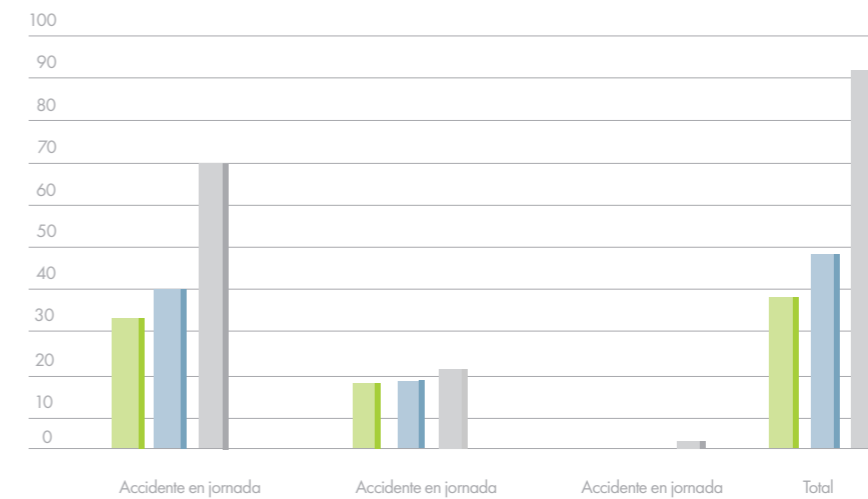
RESÚMENES NUMÉRICOS

TOTAL ACCIDENTES DE TRABAJO	70
LEVES	70
GRAVES	0
MUY GRAVES	0
FALLECIMIENTOS	0
TOTAL ACCIDENTES DE TRABAJO	70
EN EL CENTRO DE TRABAJO	66
EN OTRO CENTRO	2
EN DESPLAZAMIENTO	2
ACCIDENTES IN ITÍNERE	21
ENFERMEDADES PROFESIONALES	1

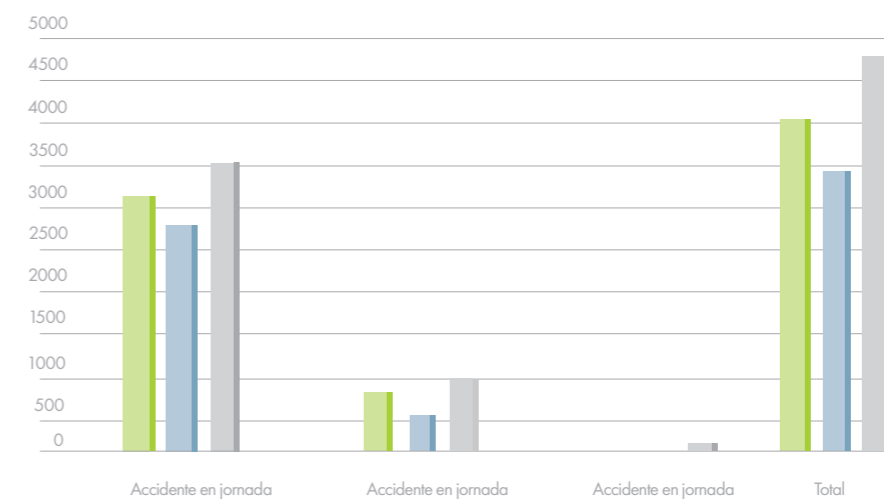
INDICADORES



NÚMERO DE BAJAS POR TIPOLOGÍA



ÍNDICE DE INCIDENCIA DE CADA TIPOLOGÍA



* Todos los datos reflejados están referidos a los accidentes laborales tanto de trabajadores internos como de los puestos a disposición en las instalaciones de nuestros clientes en España.



BUEN AMBIENTE LABORAL

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Desde Gi Group consideramos que una gestión eficaz de la comunicación interna es fundamental para lograr en la empresa un buen clima laboral.

A día de hoy, a pesar de que realizamos acciones puntuales para mejorar la comunicación entre los empleados de estructura de nuestra organización, al ser aún una empresa relativamente pequeña, y como ya hemos comentado anteriormente, no contamos en sí con un plan de comunicación interna formalizado.

Dado que a lo largo de los últimos meses nuestro crecimiento ha sido exponencial y cada vez es más complicado gestionar informalmente la comunicación de nuestra plantilla, nuestro Departamento de Marketing y Comunicación junto con el de Calidad, están ya elaborando un plan formal de Comunicación Interna, que pretende agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la empresa, con el fin de que se cumpla con los objetivos de la empresa

REUNIONES DE EQUIPO

En los últimos años Gi Group ha crecido de forma exponencial, doblando el número de oficinas repartidas a lo largo del territorio español.

La ubicación de nuestros empleados internos en diferentes centros de trabajo hace que muchas veces pierdan la percepción de "gran empresa multinacional" a la que pertenecen. Por ello, desde hace un par de años, además de las reuniones periódicas de formación, o comerciales, Gi Group organiza un encuentro anual, donde el Country Manager expone los últimos resultados de la compañía por un lado, y por otro se realizan actividades que permite a los empleados de diferentes regiones relacionarse entre sí en un ambiente distendido.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Al igual que en el caso de las encuestas de satisfacción a clientes, este mecanismo es también utilizado para medir la satisfacción de empleados internos y puestos a disposición. Las encuestas de satisfacción a empleados nos permiten detectar a trabajadores descontentos o climas laborales hostiles que puedan sucederse en alguno de nuestros centros de trabajo. Tal y como anteriormente hemos comentado, a lo largo del 2017 está prevista una actualización de nuestro Plan de Calidad, que entre otras incorporaciones contará con el análisis, y establecimiento de medidas y procedimientos que hagan referencia específicamente al clima laboral.



SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL

POLÍTICA DE RECICLAJE

Desde Gi Group procuramos que todos los empleados de estructura conozcan nuestros valores en materia medioambiental, y que los compartan y respeten, entre ellos nuestras políticas de reciclaje (papel, tóners reciclables...)

Durante la formación inicial a los trabajadores internos se les indica que en la medida de lo posible y siempre que la Ley de Protección de Datos lo permita, deben de reciclar todo el papel posible.

Por otro lado, desde Gi Group utilizamos equipos informáticos y máquinas de consumo A y usamos impresoras cuyos tóners sean reciclables al 100%. Además llevamos nuestros equipos informáticos a puntos limpios especiales para Pymes y trabajamos con empresas dedicadas a la destrucción de material confidencial, de las cuales sabemos que, como nosotros, reciclan todo el material que les es posible.

Hasta ahora trabajábamos en cada una de nuestras oficinas con empresas de destrucción de papel y reciclaje locales. Sin embargo, dado el fuerte crecimiento de nuestro negocio nos encontramos en estos momentos en proceso de homologación de un proveedor de destrucción y reciclaje de papel a nivel nacional.

BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

Desde Gi Group procuramos reducir al máximo el consumo de papel, aunque dada nuestra actividad no siempre es posible. De todas formas, procuramos reciclar todo el papel utilizado, siempre y cuando la Ley Orgánica de Protección de Datos nos lo permita.

Puesto que nuestra actividad como tal no implica un riesgo medioambiental, desde la Organización no disponemos de acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio. Sin embargo, el reciclaje de papel es una de las acciones en las que hacemos hincapié.

A lo largo del 2016 hemos comenzado a implementar con todos los clientes que así lo desean un sistema de firma digital que permite tanto a los mismos como a todos los trabajadores contratados, rubricar de forma legal y segura sus contratos tanto laborales como de puesta a disposición de forma digital, con el único requisito de contar con un dispositivo con acceso a internet. Esta medida ha supuesto una reducción importante del papel consumido por nuestra empresa.

Por otro lado, la creación de nuestra nueva página web desde la cual los candidatos se pueden registrar en nuestras bases de datos digitalmente, ha reducido en gran medida los cvs recibidos en formato papel.

Nuestro objetivo es incrementar el uso de la firma digital, persuadiendo a todos nuestros clientes de los beneficios de su utilización dentro de nuestras posibilidades.



FORMACIÓN A LOS EMPLEADOS

En Gi Group consideramos importante fomentar la formación de cada empleado, y cada país dispone de un presupuesto concreto destinado a este concepto, permitiendo así a nuestros trabajadores aumentar sus competencias profesionales, que finalmente se verán reflejadas en los resultados de nuestro propio negocio.

Usualmente los nuevos empleados de Gi Group son formados en el puesto a cubrir, encargándose un tutor personal del seguimiento del nuevo empleado. En el caso de trabajadores de puesta a disposición normalmente son los clientes los que deben encargarse de las tareas formativas, aunque ofrecemos cursos bajo petición.

Indicar que todo trabajador tanto de interno como de puesta a disposición es formado en Prevención de Riesgos Laborales en el momento de su incorporación.

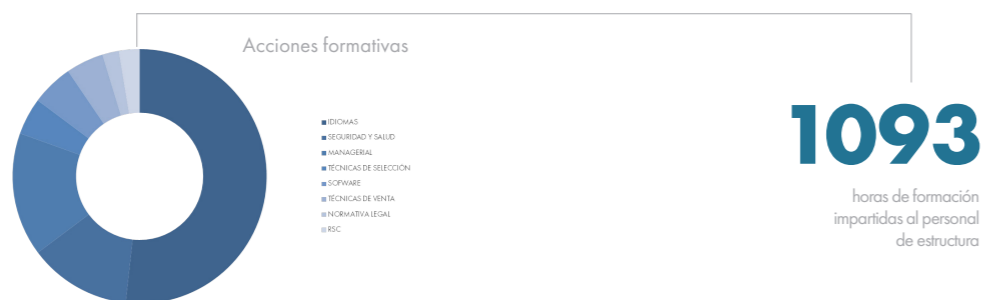
Desde Gi Group promovemos la formación, realizando frecuentemente cursos internos a nuestro personal, con el objetivo de mantenerlos actualizados de todas las novedades producidas en su campo y que consideramos de importancia.

"Apostamos por la promoción interna, recurriendo únicamente a la contratación exterior cuando no existe el perfil deseado internamente."

OBJETIVOS

Tal y comentábamos en el desafío "Ausencia de evaluaciones de desempeño", en Gi Group somos conscientes de que aún nos queda un largo recorrido para llegar a la excelencia profesional en relación a esta cuestión. Nuestro objetivo a un corto/medio plazo es establecer unos planes de carrera específicos para todo el personal de estructura, con formaciones planificadas de antemano para cada nivel profesional, sin perjuicio de las que sean necesitadas en situaciones particulares.

INDICADORES



NÚMERO DE HORAS IMPARTIDAS EN FORMACIÓN A LA PLANTILLA EN 2016

IDIOMAS	517
SEGURIDAD Y SALUD	130
MANAGERIAL	157
TÉCNICAS DE SELECCIÓN	47
SOFTWARE DE LA COMPAÑÍA	53
TÉCNICAS DE VENTA	48
RSC	26
NORMATIVA LEGAL	21
OTRAS	94
NÚMERO TOTAL	1093

"A lo largo del 2016 todos los empleados de estructura de Gi Group han participado en al menos una acción formativa."

MASTER DE RECURSOS HUMANOS

Gi Group firmó en 2016 un acuerdo con la Escuela de Negocios Kühnel, gracias al cual la empresa ofreció a todos los empleados que así lo solicitaran la realización de un Máster en RRHH de forma totalmente financiado por la empresa. Fueron finalmente 22 las personas que eligieron beneficiarse del mismo.

El objetivo a este respecto en el 2017 es repetir esta iniciativa, para que todo el personal de reciente incorporación en la empresa pueda acogerse a este beneficio si así lo desea.



NO DISCRIMINACIÓN (RAZA, GÉNERO, ETC)

Nuestro Código Ético actual establece

"Gi Group tiene como objetivo brindar oportunidades de trabajo respetando los principios de igualdad, imparcialidad, tutela de la dignidad y seguridad de la persona, y contra cualquier tipo de discriminación e ilegalidad."

"En la relación a los empleados, los candidatos y trabajadores, cuando la selección, asunción, formación, retribución y gestión de los recursos humanos debe basarse exclusivamente en criterios de mérito y competencia, evitando realizar cualquier tipo de discriminación basada, por ejemplo, en identidad de género, religión, orígenes nacionales o étnicos, background cultural o social, discapacidad o enfermedad, orientación sexual, edad, estado civil u opiniones políticas."

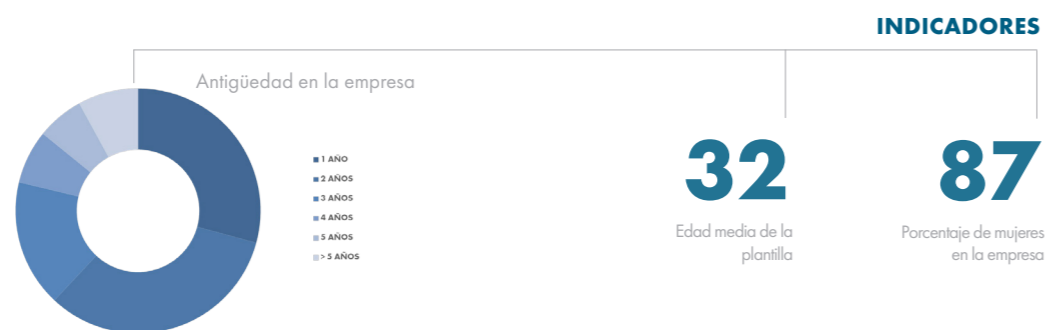
Todos los empleados de Gi Group tienen unas premisas de actuación que se establecen dentro de la ley. Es por ello que intentamos contratar a personal con la mayor diversidad posible dentro de los grupos de riesgo: personal de más de 45 años, minusválías, etc.

En Gi Group contratamos en base a los perfiles profesionales, no discriminando en ningún caso por género y procuramos que mediante la formación y la promoción interna tanto hombres como mujeres tengan las mismas opciones de ascender hasta llegar a puestos de dirección.

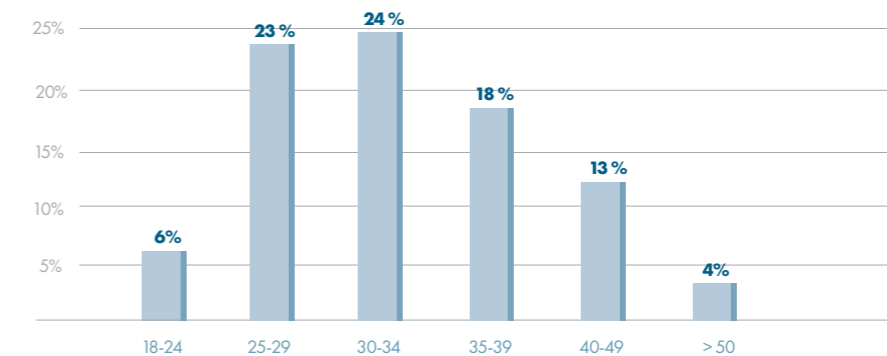
COMISIÓN INTERNA DE CONTROL

La observación, interpretación y verificación de los contenidos de nuestro Código Ético son responsabilidad del Equipo de Responsabilidad Social Corporativa (CSRT).

Los miembros de la organización se comprometen a informar de cualquier situación que se aparte de los principios éticos reflejados en el Código, a través del email CSRT@gigroup. El CSRT en todo momento garantiza el anonimato y la máxima confidencialidad, protegiendo así el riesgo de discriminación a cualquier persona que informe de una violación de derechos dentro de la compañía.



TRABAJADORES POR EDAD



POLÍTICA DE IGUALDAD

Desde Gi Group hemos venido expresando reiteradamente desde nuestros orígenes el decidido y firme compromiso que tenemos para con la defensa del principio de igualdad de oportunidades, promoviendo al propio tiempo en su ámbito laboral distintas iniciativas y acciones de diversa naturaleza para favorecerla, no solo desde la óptica de la igualdad entre mujeres y hombres, sino también desde la conciliación de la vida familiar o privada y la laboral.

Al fin a lo largo de este año, Gi Group ha formalizado su Política de Igualdad, donde se recogen un conjunto ordenado de medidas tendentes a asegurar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, para garantizar la ausencia de discriminación por razón de género.

Una vez formalizada nuestra Política de Igualdad en la empresa recientemente, nuestro objetivo es implantar este elemento de forma efectiva y asegurarnos de que todos los empleados en nuestra compañía lo respetan.

INDICADORES





PROVEEDORES

NEUTRALIZANDO RIESGOS Y MATERIALIZANDO OPORTUNIDADES

LOS SIGUIENTES
DESAÍOS HAN SIDO
IDENTIFICADOS EN
LA RELACIÓN DE GI
GROUP CON SUS
PROVEEDORES

RIESGOS A NEUTRALIZAR

- REALIZAR COMPRAS A PROVEEDORES QUE CUMPLEN CON LOS DERECHOS HUMANOS
- EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES

OPORTUNIDADES A MATERIALIZAR

- CREAR RELACIONES ESTABLES CON LOS PROVEEDORES

HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

GI GROUP, NUESTRA POLÍTICA

Nuestra Política de Calidad establece que el Departamento de Compras ha de homologar a todos aquellos proveedores habituales siempre y cuando cumplan con los criterios exigidos y compartan la filosofía y estándares éticos de Gi Group. Generalmente son homologados cuando se ha trabajado con ellos en más de tres ocasiones con intención de continuar con esta relación.

Concretamente, la evaluación de desempeño se realiza en base a los siguientes criterios: cumplimiento de plazos, facilidad de acceso al proveedor, agilidad de respuesta, precio-calidad y relación cliente-proveedor. Como se puede ver, nuestra política no está únicamente basada en el factor precio, sino que se tienen en cuenta otras variables. Además, se valora que los mismos trabajen con una política de medio ambiente, colaboren con empresas de ayuda social y por supuesto mantengan un Código Ético que comparta los valores y la filosofía de Gi Group.

En cada contrato firmado con nuestros proveedores homologados, Gi Group establece una cláusula de buen comportamiento con sus clientes con el medio ambiente, así como con los derechos humanos de obligatorio cumplimiento por parte de nuestros suministradores.

Desde Gi Group hacemos inciso en nuestra página web sobre nuestra condición de socios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, información a la que puede acceder el público general.

Además se ha procedido al envío de una Newsletter a Clientes para informarles en su día de la adhesión de Gi Group al Pacto Mundial, y más recientemente de nuestras renovaciones del compromiso.

Objetivo: Hacer extensibles todos los comunicados relacionados con nuestras políticas de RSC que hasta ahora se envían únicamente a clientes, también a los proveedores.

COMUNICACIÓN SOBRE NUESTRA ADHESIÓN AL PACTO



SÓLO PROVEEDORES RESPONSABLES

FICHA DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

FICHA DE HOMOLOGACIÓN/EVALUACION DE PROVEEDORES

PROVEEDOR					
PRODUCTO/ SERVICIO					
USUARIO (Dpto. o línea de negocio):					
FECHA:					
TABLA DE HOMOLOGACIÓN:					
	1	2	3	4	5
Plazos					
Accesibilidad					
Agilidad					
Precio-Calidad					
Relación					
PUNTUACIÓN MEDIA: <input type="text"/>					
OBSERVACIONES:					
<div style="border: 1px solid black; height: 60px;"></div>					

FIRMA DEPARTAMENTO/ OFICINA:

FECHA:



RELACIONES ESTABLES CON LOS PROVEEDORES

VALORES COMPARTIDOS

Gi Group basa sus acciones en los principios recogidos en su Código Ético y procura que sea una manera no sólo de concienciar a los trabajadores de la entidad, sino también a todos los grupos de interés, entre ellos los proveedores.

PROCURAMOS TENER RELACIONES DE CONFIANZA MUTUA CON NUESTROS PROVEEDORES, ASÍ COMO VALORES COMPARTIDOS

Desde Gi Group se solicita a los mismos la lectura de nuestro Código Ético y les invita a seguir sus directrices, trabajando de forma conjunta para alinear la relación con los principios. Dicha colaboración y coincidencia de valores y filosofías corporativas en términos de RSC hacen posible consolidar nuestro vínculo con los proveedores.

COMUNICACIÓN

En lo que se refiere a la Comunicación Externa para trabajadores, clientes y proveedores, los mismos tienen además de contacto directo con su consultor/comercial de referencia, una sección de contacto a través de nuestra renovada página web oficial y varias redes sociales, con un equipo disponible para atenderles en todo momento. Por otro lado también se envían Newsletter específicas a cada colectivo, para mantenerlos informados de todo cuanto acontece tanto en el mercado laboral como en la compañía.

Nuestro Departamento de Compras posee una relación bastante estable y frecuente con nuestros proveedores (puesto que dada nuestra actividad estos no son muy numerosos) y la comunicación con ellos es directa, haciéndoles llegar cualquier información que consideramos es necesaria compartir con los mismos.

COMUNIDAD



GI GROUP Y LA COMUNIDAD

Dada nuestra actividad empresarial, Gi Group puede contribuir positivamente a la comunidad en uno de los aspectos más relevantes de la misma: el TRABAJO. Es por ello que muchas de nuestras acciones de RSC llevadas a cabo en España están relacionadas con este concepto. Os las detallamos a continuación:

FERIAS DE EMPLEO

Con el objetivo de acercar nuestras vacantes de empleo a las personas que se encuentran en búsqueda activa, Gi Group acude periódicamente a Ferias o Salones que promueven en empleo en la zona.



A lo largo del año 2016 hemos realizado diversos Talleres para asesorar a personas que buscan encontrar o cambiar de trabajo. Entre ellos tuvieron especial acogida las charlas virtuales para universitarios, informándoles sobre la mejor forma de afrontar su salida al mercado laboral. Para ello colaboramos con la plataforma Virtway, pionera en este campo.

TALLERES A CANDIDATOS

Gi Group colabora con diversas Asociaciones para ayudar a la inserción laboral de grupos sociales con dificultades como jóvenes, mayores de 45, discapacitados, etc. Algunas de ellas son Cruz Roja, Acción Laboral, Fundación Tomillo, Aracove, Comunidad de Madrid, Acción contral el hambre, Incorpora, etc...

ALIANZAS CON ASOCIACIONES

DESTINATION WORK

Powered by **GI GROUP**

El pasado 22 de octubre del 2016 Gi Group celebró la primera iniciativa de RSC a nivel mundial: Destination Work.

El evento, que tuvo lugar en cada país donde Gi Group está presente, como no podía ser de otra forma estuvo centrado en la empleabilidad, desarrollando distintas iniciativas relacionadas con la misma. La misión de Gi Group España en este día fue la de orientar a todos los asistentes que acudieron a la explanada de Príncipe Pío en Madrid, facilitándoles la búsqueda de empleo.

La acción contó con tres espacios diferenciados, a través de los cuales los participantes se pudieron beneficiar de:

-Speed interviews: breve encuentro entre los asistentes y nuestros consultores para estudiar sus perfiles profesionales.

-Talleres de empleo: asesoramiento sobre la realización del cv, la entrevista personal, la búsqueda de empleo 2.0, etc.

-Asesoramiento de imagen: ¿Cómo me debo vestir para una entrevista de trabajo? ¿Cómo acudir a una reunión importante? ¿Y a una cena de empresa?. Éstas y otras dudas fueron resueltas por nuestra Personal Shopper. Además, se tomó una foto profesional a los asistentes para que la usaran en sus perfiles profesionales.

Con este tipo de iniciativas, Gi Group refuerza sus valores de marca, convirtiéndose en una compañía de referencia en la búsqueda activa de empleo, con una organización diferenciada, altamente especializada y centrada en la excelencia en el servicio.



OTRAS ACCIONES DE VOLUNTARIADO

CARRERA SOLIDARIA

Los trabajadores de las oficinas de Madrid, Valencia, Coslada, Barcelona y Sevilla han participado en las dos últimas ediciones de la carrera "Challenge Interempresas" organizada por Acción Contra el Hambre, consiguiendo en el 2016 gracias a sus kilómetros más de 1040 días de nutrición para niños del tercer mundo. ¡Este año pensamos volver a participar y batir nuestro record!



KILOS DE AYUDA

Gi Group ha colaborado con Mutua Universal y el Banco de Alimentos en todas las provincias en las que estamos presentes para conseguir en fechas señaladas "kilos de ayuda" para los más necesitados.

EN RESUMEN, ESTE INFORME SINTETIZA DE FORMA ESTRUCTURADA EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE RSC QUE DESDE GI GROUP ESTAMOS LLEVANDO A CABO.

LAS MISIONES CORPORATIVAS DE NUESTRA EMPRESA INCLUYEN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ESPERAMOS QUE EL PROGRESO DEL GRUPO CONTINÚE TANTO EN EL ASPECTO ECONÓMICO COMO EN EL SOCIAL.

“THE SEED BECAME A STRONG TREE WITH THE FIRST BRANCHES, LEAVES AND FRUITS IN JUST ONE YEAR.”

YEARS OF GREAT HARVEST ARE AWAITING US.



Group
YOUR JOB, OUR WORK