



ARNAUT & IBERBROKERS

Asesores Tributarios
y Empresariales



ARNAUT & IBERBROKERS ASOCIADOS, S.L.

Gran Vía, 46

26005 Logroño, La Rioja

Teléfono: 941 200 609

Fax: 941 287 079

Correo electrónico: arnaut@arnaut.net

I. INTRODUCCION. FACTORES CLAVE

1.- DESCRIPCIÓN DE ARNAUT & IBERBROKERS

1.1. HISTORIA

Arnaut & Iberbrokers es un despacho de asesoramiento tributario y empresarial que asesora a empresas, particulares e instituciones en todo lo relacionado con estas materias. Basilio Ramírez Pascual y Juan Carlos García Ramírez son sus socios fundadores. Las vidas de estos dos profesionales se unieron en 1991 cuando ambos decidieron crear Arnaut & Iberbrokers. Ramírez Pascual era propietario de Arnaut, firma que se dedicaba principalmente a la asesoría tributaria, y García Ramírez, por su parte, era el máximo responsable de Iberbrokers, entidad especializada en materia financiera.

1.2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Arnaut & Iberbrokers Asociados, S.L., es una empresa dedicada al Asesoramiento Tributario y Empresarial para empresas y particulares.

Constituye la **VISIÓN** ser la mejor referencia del Sector en la Zona Norte para los mercados en los que opera, en especial en La Rioja y en aquellos que requieren una mayor calidad, profesionalidad y servicio. Los pilares en los que nos basamos para desarrollar nuestra Misión y Visión son:

- Enfoque a la satisfacción de los clientes, aportando valor y contribuyendo a su mejora continua.
- Es fundamental para la empresa el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
- Estamos convencidos de la bondad de un sistema de mejora continua para nuestra empresa.
- La formación de las personas es el pilar sobre el que se basa la calidad de nuestros servicios. El desarrollo del equipo humano es una de las prioridades.
- La comprensión de las necesidades de los clientes es uno de los objetivos que nos planteamos en todos los proyectos.
- La evaluación de nuestra actuación ante cada cliente es una de las bases de nuestra actuación
- Los hechos y los datos son el sustrato que nos permiten decidir nuestra forma de actuar.
- No es aceptable en nuestro código de conducta la generación de falsas expectativas a los clientes.
- Tenemos la voluntad de impulsar cualquier iniciativa razonada que permita mejorar la formación de los recursos humanos.
- Todas las aportaciones de las personas, tendentes a mejorar o innovar, son apreciadas y consideradas

Para la consecución de la Misión y Visión, Arnaut & Iberbrokers promueve los siguientes **VALORES** entre las personas de la organización:

- Profesionalidad
- Formación
- Trabajo en equipo
- Participación, confianza y mejora continua

1.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los servicios que ofrece Arnaut & Iberbrokers Asociados son los siguientes:

- Análisis permanente de la situación contable, tributaria, financiera y estructural de la empresa. Evolución del resultado (cash flow, ebitda, ...), capacidad de endeudamiento.
- Desplazamiento del personal a la empresa.
- Reuniones periódicas con los clientes para informarles de dicho análisis.
- Compromiso de respuesta inmediata a todas y cada una de las cuestiones requeridas por nuestros clientes.
- Asignación para cada empresa de encargado de cliente, supervisor y socio para el seguimiento de la información.
- Formación permanente de todo el equipo en cada una de las materias, anticipándose a los acontecimientos. Disponemos de un catálogo de publicaciones propias que han servido de base formativa a muchos estudiantes y profesionales. Además, contamos con nuestra propia plataforma, www.arnautformacion.com.
- Estudio pormenorizado tributario-patrimonial. "La protección del esfuerzo empresarial".
- Reestructuración y organización de la empresa familiar.

La flexibilidad de nuestro servicio y los procesos utilizados, son adaptables para todo tipo de entidad, ofreciendo soluciones específicas para cada cliente, más allá de su tamaño o el mercado donde actúa. Además ofrecemos otros servicios como Prevención del Blanqueo de Dinero, LGT Responsabilidad Subsidiaria, Subvenciones, Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (LOPD)

Por todo ello, establecemos procedimientos específicos y rigurosos en los servicios que realizamos al cliente.

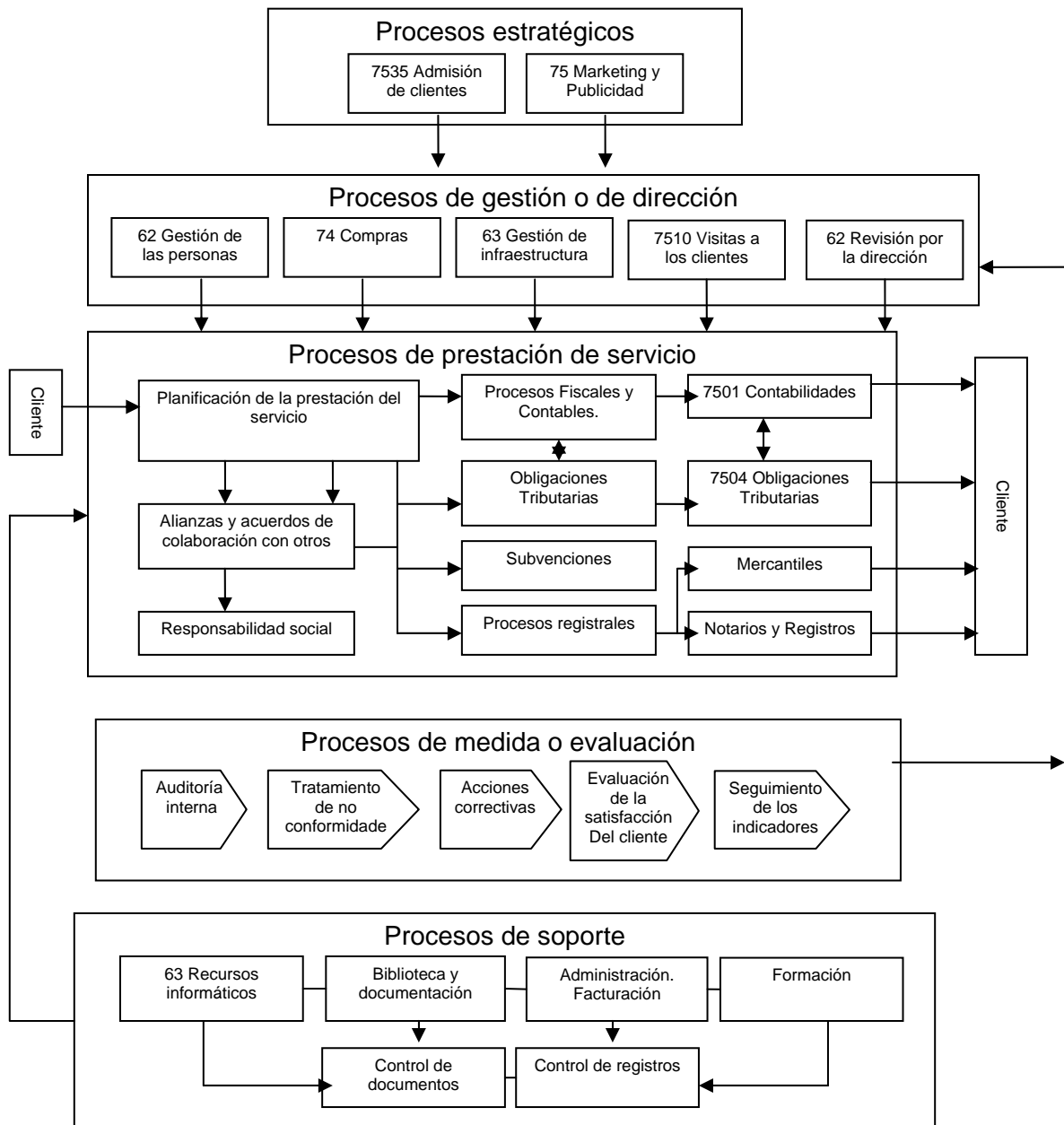
Pretendemos la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y la adaptación de los servicios a las mismas. Queremos ser un Activo de la empresa. La evaluación de nuestra actuación ante cada cliente es una de las bases de nuestra actuación. Los resultados globales obtenidos en las encuestas de satisfacción han sido muy positivos y han superado siempre nuestras expectativas. Nuestros clientes, han ido mejorando la valoración del despacho teniendo de ella una imagen de empresa de confianza y en 2007 arrojó un resultado del 98% de satisfacción global con el despacho.

1.4. CENTRO DE TRABAJO

Las instalaciones de Arnaut & Iberbrokers se encuentran situadas en Gran Vía, 46 de Logroño. La superficie de las oficinas es de más de 500 m2. Todos los puestos de trabajo cuentan con acceso a correo electrónico e Internet y herramientas informáticas como archivo electrónico de documentos. Las salas de reuniones están dotadas de equipos de proyección multimedia.

1.5. SISTEMA DISTRIBUCIÓN

La planificación se realiza en el momento en el que el cliente contrata nuestros servicios. Se designa un responsable y el cliente pasa a formar parte de la base de datos, en la que se controlan todas las obligaciones y características del cliente, en forma y fecha. Se planifica y verifica con el encargado del cliente la dedicación y los recursos asignados. La planificación de las actividades se registra en la base de datos de "Tareas a realizar" a través de "Expedientes".



1.6. ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA: FORMACIÓN, MOTIVACIÓN, NIVELES DE EDUCACIÓN

Los administradores solidarios son Juan Carlos García Ramírez y Basilio Ramírez Pascual. Arnaut & Iberbrokers Asociados, S.L., está formado por un equipo de personas con amplia experiencia en asesoramiento Tributario y Empresarial. Con un sistema de formación continua que denominamos “Bitácora de Formación”, unos 550 m2 de instalaciones en el Centro de Logroño; Biblioteca propia para la gestión del conocimiento. Los últimos y más recientes medios informáticos y ofimáticos. Todos los puestos de trabajo cuentan con acceso a correo electrónico e Internet y herramientas informáticas como archivo electrónico de documentos. La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. La competencia necesaria para cada servicio la establece la alta dirección. Es la alta dirección la que realiza las entrevistas de selección de personal, para los puestos identificados y quien realiza el seguimiento de las personas durante el período de prueba. La formación y experiencias aportadas, por cada persona, son también valoradas. La organización analiza las necesidades de formación y decide el método para realizar la formación. Históricamente la formación práctica, y el intercambio de experiencias entre los profesionales ha sido uno de los pilares del desarrollo del despacho profesional, así como la asistencia puntual a seminarios de reconocida calidad y prestigio. Periódicamente, una vez al año, se evalúa la eficacia global de la formación.

1.7 CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Arnaut & Iberbrokers Asociados, S.L. pretende la satisfacción de las necesidades de sus clientes y la adaptación de los servicios a las mismas. La organización trata de ceñirse al máximo a las especificaciones de los servicios solicitados por el cliente y aceptados así como cumplir con todas las disposiciones y reglamentaciones ligadas a los servicios de Asesoramiento Tributario y Empresarial. Para conseguir estos objetivos, consideramos imprescindible la participación de toda su plantilla en el trabajo diario, para conseguir una mejora continua en la prestación de los servicios. La formación en el conocimiento de las normas oficiales en materia contable y tributaria es una de las prioridades. Existe un plan de formación del personal que se desarrolla en base a la detección de necesidades de formación en el ámbito de utilización de nuevas técnicas de gestión, sistemas de calidad y de las auditorías internas de calidad.

1.8 REGULACIONES QUE DEBE RESPETAR

Es fundamental para la empresa el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios. En última instancia, son los diferentes organismos oficiales los que certifican que se han cumplido las especificaciones de las normas, y por consiguiente el encargo del cliente.

2. GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE RELACIONA LA ORGANIZACIÓN

2.1 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Los socios fundadores y administradores solidarios son Juan Carlos García Ramírez y Basilio Ramírez Pascual. Arnaut & Iberbrokers Asociados, S.L., está formado por un equipo de personas con amplia experiencia en asesoramiento Tributario y Empresarial. Forman un equipo de 24 profesionales. La organización se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

2.2 CLIENTES CLAVE, GRUPOS DE INTERÉS Y SEGMENTOS DE MERCADO

GRUPO DE INTERÉS	REQUERIMIENTOS ACTUALES Y FUTUROS
PERSONAS	<ul style="list-style-type: none">• Ambiente de trabajo y colaboración entre compañeros.• Relación con equipo de trabajo.• Satisfacción con el trabajo que se desarrolla.• Sentirse valorado y reconocido.• Formación y aprendizaje de cosas nuevas cada día.• Desarrollo profesional.
CLIENTES (PERSONAS FÍSICAS Y EMPRESAS)	<ul style="list-style-type: none">• Calidad e innovación en los servicios• Compromiso y fidelización• Acompañamiento global• Asesoramiento integral• Comunicación fluida y accesible
PROVEDORES DE SUMINISTROS	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación fluida• Compromiso y cumplimiento
COLABORADORES CLAVES	<ul style="list-style-type: none">• Reconocimiento• Compromiso• Colaboración• Fidelización
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ENTORNO SOCIAL EN GENERAL	<ul style="list-style-type: none">• Gestión• Compromiso• Cumplimiento de plazos
ALIANZAS. SOCIOS	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Reconocimiento• Trabajo conjunto• Beneficio mutuo• Fidelidad y compromiso a largo plazo

3. ENTORNO COMPETITIVO

3.1 POSICIÓN EN EL MERCADO. PRINCIPALES COMPETIDORES

Arnaut & Iberbrokers se orienta al mercado y a los clientes. Nuestro objetivo son fundamentalmente las empresas, instituciones y particulares, aunque mantenemos contactos con otros tipos de clientes con los que interactuamos tales como la administración pública y otras organizaciones complementarias a nuestro servicio como asesorías laborales, despachos de abogados...etc. Somos conscientes que nuestro sector cuenta con numerosos competidores, pero basándonos en nuestra andadura profesional, los conocimientos adquiridos durante este tiempo y a nuestros planes permanentes de formación continua, la amplia gama de servicios que ofrece así como nuestra gestión y, por supuesto, nuestro mejor valor que son las personas, distingue a Arnaut & Iberbrokers claramente de sus competidores y asegura su posición de liderazgo en el mercado.

3.2 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

La actividad de Arnaut & Iberbrokers está totalmente enfocada a la satisfacción de las necesidades del cliente. Los factores críticos en los que nos basamos son:

1. Enfoque al cliente tanto externo como interno. Servicio de calidad.
2. Liderazgo
3. Reacción a los cambios legislativos
4. Participación del personal
5. Enfoque basado en procesos
6. Innovación
7. Mejora continua
8. Gestión de conocimiento
9. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
10. Establecimiento de relaciones mutuamente beneficiosas entre Arnaut y el cliente.
11. Responsabilidad social
12. Apertura de nuevos campos de negocio

El uso exitoso de estos factores se traduce en beneficios, tales como mejora en la rentabilidad, la creación de valor y el incremento de la estabilidad.

4. MARCO ESTRATÉGICO

4.1 PRINCIPALES RETOS ESTRATÉGICOS

- Crecimiento sostenido tanto en el plano económico como en la plantilla de la organización
- Satisfacción y fidelización de clientes como medio de asegurarnos nuestra permanencia.
- Atención a las personas que forman la organización como el mejor activo.
- Implementación de un sistema de gestión eficiente basado en procesos.

El propósito último es generar valor interna y externamente. Depende de nosotros mismos pero en gran medida también de la evolución de la sociedad y de las tendencias económicas presentes.

5. SISTEMA DE MEJORA DE RENDIMIENTO

5.1 PRINCIPALES ELEMENTOS DEL SISTEMA DE MEJORA DE RENDIMIENTO

Desde el año 2004 la estructura de evaluación, análisis y mejora se ha basado en dos pilares fundamentales: En primer lugar el organizativo y operativo basado en la estructura y sistemática PDCA de procesos que se aplica a toda la organización; En segundo lugar, el basado en la mejora continua. Arnaut se halla muy familiarizada con los Sistemas de Gestión de la Calidad ya que está certificada en la norma UNE EN ISO 9001:2004 y en su constante búsqueda de excelencia demanda un reto mayor. Pero la ISO supone sólo un paso previo hacia el verdadero reto que tiene asumido: gestionar la empresa desde el prisma de la excelencia. Llegar a EFQM.

5.2 ENFOQUE PARA LA MEJORA DE RENDIMIENTO Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

Las mejoras se dirigen especialmente a:

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y coherencia en los objetivos
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Aprendizaje, Innovación y Mejora continuos
- Desarrollo de Alianzas
- Responsabilidad Social

Arnaut ha constatado a lo largo del tiempo que, como organización, alcanza su máximo rendimiento cuando todas las personas de la organización gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos. Los beneficios más significativos:

- Agilidad de la organización.
- Reducción de costes.
- Identificación de oportunidades.
- Optimización del rendimiento.
- Actividades de mejora, basadas en la prevención, en el trabajo diario de todas las personas de la organización.

Como reconocimiento a nuestro esfuerzo por avanzar en el camino de la Excelencia, el pasado 11 de Diciembre del 2008 fuimos galardonados con el **Premio Riojano a la Excelencia en Clientes 2008** que refuerza nuestra posición

En 2006 abordamos el Proyecto “Voz de Cliente” como paso previo al Itinerario de Excelencia dentro del modelo EFQM 2005+. La Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja (ADER) es el organismo que apoya y asesora a las empresas en Sistemas o Modelos de Excelencia Empresarial en colaboración con entidades y organizaciones empresariales. El 12 de Febrero del 2007 La Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja otorgó a Arnaut & Iberbrokers la **Carta de Compromiso hacia la Excelencia Empresarial** a través del Programa de **Gestión de Fidelización de Clientes**. Como paso siguiente emprendimos la formación en el modelo EFQM 2005+ a través de la realización del curso **Excelencia EFQM 2005+** en Mayo del 2007 y el **Curso de Evaluadores EFQM 2005+** en Noviembre del mismo año. El 12 de febrero de 2008, en el palacio de Congresos y Auditorio de La Rioja, tuvo lugar el **Acto de Reconocimiento de la Excelencia Empresarial** organizado por la Agencia de Desarrollo Económico (ADER). Una jornada de reconocimiento a las primeras empresas y profesionales que apuestan por la excelencia como “valor fundamental” para la competitividad de su propio desarrollo empresarial. El Presidente del Gobierno de La Rioja, Pedro Sanz, entregó diplomas a 25 empresas que han iniciado su itinerario hacia la Excelencia Empresarial, participando en el programa “Voz del Cliente” un programa de gestión de la fidelización de clientes;