

## INFORME DE PROGRESO: OCT 2010 / OCT 2011

### 1.- CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL.

Sevilla 28 de Octubre de 2011

Estimados/as Sres./as.

De nuevo nos ponemos en contacto con Vds. en este año por estas fechas para renovar el compromiso de nuestra entidad con el Pacto Mundial.

En nuestro caso, esta decisión es firme desde el año 2007, en que solicitamos nuestra pertenencia al Pacto.

Durante todo este tiempo, nuestra empresa no sólo lo ha valorado como un proceso positivo, sino que ha ido sentando bases de progreso en los diez principios que lo conforman, lo que ha servido para la tranquilidad interna de nuestra empresa así como para sensibilizar a la sociedad más cercana, que nos percibe como comprometida con la responsabilidad social empresarial, como forma de garantizar y dar tranquilidad a nuestros clientes y usuarios sobre el tipo de prestación que realizamos al poner en marcha nuestros servicios.

Fruto de todo ello ha sido el implantar y modificar o reforzar una serie de prácticas en nuestra empresa. A continuación, exponemos qué ha constituido, en este sentido, nuestro trabajo durante el año pasado ejercicio 2010/11.

- La extensión del “Manual de Acogida para Auxiliares del SAD” y del “Manual de Acogida de Coordinación del SAD” a nuestros/as trabajadores/as (a aproximadamente 2.000 personas en total, como se demuestra en los registros de calidad) y de la encuesta de satisfacción a los usuarios.
- La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente en la empresa, certificado bajo las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, asumido de forma consciente por las trabajadoras y trabajadores.
- El conocimiento, por parte de los mismos, de la existencia de un Comité de Igualdad y de la puesta en marcha de un Plan de Igualdad.
- La extensión y el aumento de Comités o Delegados de Prevención de Riesgos Laborales.
- Las auditorías internas, tanto de prevención como de calidad y medioambiente o de gestión de la empresa que recogen las posibles desviaciones y la planificación de acciones correctivas a realizar para corregir las mismas, así como la planificación de acciones de mejora que nos permiten seguir avanzando.

Por todo ello y lo que supone de transparencia en nuestra manera de actuar, queremos seguir aprendiendo a ser cada vez más responsables socialmente.

Damos las gracias a su organización y reiteramos nuestro compromiso en ella.



Fdo.: Mª Dolores Megina Navarro.  
Presidenta de CLAROS S.C.A

## 2.- COMUNICACIÓN DE PROGRESO.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES SOBRE LOS PRINCIPIOS Y MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

### Principio 1

***“Las empresas deben respetar y apoyar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia”.***

Nuestra sociedad cooperativa se define como empresa puesta en marcha por un grupo de personas cuyo interés común es el de conseguir un puesto de trabajo estable para todos y todas los/as socios/as que la forman. Por tanto, este objetivo les lleva a la colaboración mutua, entendiendo que las personas están por encima de los medios económicos (principios cooperativos) y, a su vez que las personas son nuestro mayor capital.

#### **AÑO 2009.-**

##### - Acción 2009:

- Reflejar los principios, valores y declaraciones de intenciones en los siguientes documentos:
  - Manual de Acogida para auxiliares del SAD. Presentación corporativa.
  - Dossier de presentación de CLAROS S.C.A.
  - Estatutos de CLAROS S.C.A
  - RRI
  - Plan Estratégico 2009-2014.

##### - Medición Acción 2009:

- Este año se ha entregado el Manual de Acogida a 900 trabajadoras que se han incorporado a nuestra empresa. Supone el 57 % del total de las trabajadoras. Dicho Manual incluye la Presentación Corporativa de Claros SCA, que contiene nuestros principios y valores. Aparece recogido en el recibí de entrega de Manual y contemplado en la documentación archivada de nuestro sistema de calidad.
- Se han realizado actividades de reconocimiento a las personas mayores en las cinco Unidades de Estancia Diurna (UEDS) y en las dos residencias. En los cumpleaños de los usuarios se les ha realizado un reconocimiento así como en Navidad (un total de 112 usuarios).

#### **AÑO 2010.-**

##### - Acción 2010:

- Realizar un Manual de Acogida adaptado a cada puesto de trabajo para todo el personal que trabaja en Centros (Residencias y Centros de Día) o pertenece al departamento de Administración con el fin de llevar esta comunicación al 100% de la plantilla.

##### - Medición Acción 2010:

- Se ha elaborado el Manual de Acogida de Coordinación del SAD (Ed. 1, de junio-2011), que se ha entregado a la totalidad del personal de coordinación del Servicio de Ayuda a Domicilio (Responsables de Coordinación, Coordinadores y Ayudantes de Coordinación) de todos los Centros de Coordinación de SAD de Claros SCA. Los comprobantes de

entrega (F-19) están debidamente firmados y archivados en los Registros del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente, como se ha podido comprobar en la Auditoría Interna de Calidad y Medioambiente llevada a cabo desde el Área de Gestión de Sistemas de Claros en octubre de 2011. Sin embargo, no se han realizado los otros dos Manuales previstos, “Manual de Acogida para personal de oficina y centros (residencias y centros de día)” y “Manual de Acogida para personal asistencial en centros (residencias y centros de día)”, debido a que se están debatiendo los contenidos específicos para dichos puestos y no se ha llegado aún a conclusiones definitivas.

**OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - Elaborar al menos uno de los dos Manuales de Acogida pendientes y entregarlos al personal que ocupe los puestos objeto de dicho Manual.
  - Medición Acción 2011/12:

Comprobación de la elaboración del Manual y de su entrega mediante la verificación de los “Comprobantes de entrega. F-19”.

**Principio 2**

***“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos”.***

**AÑO 2008.-**

- Acción A 2008:
  - Establecer en el Sistema de Gestión de Calidad implantado en el SAD gestionado por CLAROS S.C.A. la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios (clientes) del servicio prestado desde nuestra empresa.  
  
En los ITEMS de dicha encuesta se pedirá a los usuarios que valoren la calidad del servicio que reciben teniendo en cuenta distintos aspectos, incluido el de la satisfacción con el servicio y profesionalidad de la trabajadora que los atiende.
- Medición Acción A 2008:
  - En el año 2008 se han realizado un total de 240 encuestas a los usuarios de distintos servicios que gestionamos, según una fórmula de muestreo.
- Acción B 2008:
  - Establecer normas de contratación de proveedores en los que priorice a aquéllos que tengan certificada su actividad.
- Medición Acción B 2008:
  - En el listado de proveedores aparecen expresamente destacados aquéllos que tienen certificada su actividad y diferenciados de algunos que no la tienen.

**AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Realizar 300 encuestas de satisfacción a los usuarios de nuestros servicios durante el año 2009.
- Medición Acción 2009:
  - Esta acción se ha realizado y se ha superado el nº final de 300 por lo tanto, se ha conseguido en el 100%

**AÑO 2010.-**

- Acción A 2010:
  - Realizar encuestas de satisfacción también entre los usuarios de UEDS y Residencias tal y como está establecido en el Sistema de Gestión de Calidad para centros que se ha implantado en el año 2009. En los ITEMS se les pide que valoren la calidad del servicio que reciben teniendo en cuenta distintos aspectos, incluido el de la satisfacción del servicio y de la profesionalidad de los trabajadores del centro.

- Medición Acción A 2010:
  - Realización de encuestas de satisfacción al 95% de los usuarios de UEDs y/o familiares en cinco centros, obteniéndose una puntuación final en el total de las encuestas de 8.15 puntos sobre una escala de 0 a 10.
- Acción B 2010:
  - Pedir a todos nuestros proveedores que ratifiquen su compromiso en este sentido, es decir, que estén certificados en la Norma ISO.
- Medición Acción B 2010:
  - Este objetivo no se ha podido cumplir, dado que Claros SCA cuenta con proveedores históricos (Lista de Proveedores Homologados, F-23), de los cuales no podemos prescindir y a los que no podemos exigir que se certifiquen en una Norma ISO, dado los costes tanto económicos como de gestión que eso les supone.
  - **OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**
- Acción 2011/12:
  - Seleccionar de entre los posibles nuevos proveedores que se incorporen a la Lista de Proveedores Homologados durante el período oct-2011 / oct-2012 sólo a aquellos que estén certificados en una norma de Calidad.
- Medición 2011/12:
  - Comprobación en la Lista de Proveedores Homologados de la incorporación de nuevos proveedores que estén certificados en la Norma ISO 9001:2008 u otra norma de calidad.

**Principio 3**

***“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva”.***

**AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Informar a todos los centros de trabajo por correo electrónico y a todas las trabajadoras en plantilla, durante la formación preventiva, de la existencia de dicho Comité y de su funcionamiento.
- Medición Acción 2009:
  - Cumplido al 100 %.

**AÑO 2010.-**

- Acción 2010:
  - Conseguir una mayor sensibilización para la participación de los trabajadores en la organización preventiva.
- Medición Acción 2010:
  - Se han creado tres nuevos Comités de Prevención, constituidos por representantes de la empresa y de los trabajadores, en otros tantos centros de trabajo de Claros. Asimismo, desde Claros se ha animado a otros Comités Laborales ya constituidos para que elijan Delegados de Prevención.

**OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción A 2011/12:
  - Animar a los trabajadores de los centros en los que no exista Comité de Empresa para que éste se constituya, en aquellos centros en los que exista un número de trabajadores que lo permita, según lo establecido en el E.T., y en aquellos en los que no exista el número suficiente, que se nombren Delegados de Personal como representantes de los trabajadores.
- Medición Acción A 2011/12:
  - Comprobación de la existencia de dichos Comités mediante la revisión de las actas de constitución de los mismos.
- Acción B 2011/12:
  - Promover la creación de un Comité de Prevención en el centro de trabajo de Motril, en el cual existe Comité de Empresa, pero no aquél.
- Medición Acción B 2011/12:
  - Comprobación de la existencia de dicho Comité mediante la revisión del acta de constitución del mismo.

**Principio 4**

***“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.***

**AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Realizar reuniones con regularidad con los representantes de los trabajadores a fin de constatar que no existe ningún incumplimiento de los Convenios ni del Estatuto de los Trabajadores en este sentido.
- Medición Acción 2009:
  - Se comprueba mediante la presentación de Actas de Reunión firmadas por representantes de la empresa y sindicales. Dichas Actas son un formato del Sistema de Gestión de Calidad y MA.

**AÑO 2010.-**

- Acción 2010:
  - Proponer desde la dirección una nueva organización del trabajo en el SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio) para conseguir una distribución más proporcionada del trabajo para la auxiliar y garantizar que haya los menos desajustes posibles en las jornadas laborales.
- Medición Acción 2010:
  - Se ha consultado a los comités laborales de los centros de trabajo de los SAD de Sevilla y El Puerto de Santa María, para realizar la implantación de dicha organización del trabajo, habiendo sido aceptada, e implantándose como experiencia piloto en dichos centros de trabajo, de cara a, una vez rodada, extenderla a otros centros de trabajo, si así se acepta por la parte social.

**OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - Extender la nueva organización del trabajo a los centros de SAD gestionado por Claros en la provincia de Cádiz.
- Medición Acción 2011/12:
  - Comprobación de las actas con los acuerdos sobre este particular entre Claros y los Comités Laborales de cada centro de trabajo debidamente firmadas.

Principio 5

***“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.***

**AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Exponer en el tablón de anuncios de los centros residenciales y de día de mayores el decálogo de la responsabilidad social, junto al compromiso de la empresa con el mismo.
- Medición Acción 2009:
  - Se ha llevado a cabo una campaña de sensibilización en torno al Día por la erradicación del trabajo infantil. Exposición de una presentación alusiva al tema en todos los centros y oficinas (en tabloneros de anuncios y cartelera de mano).

**AÑO 2010.-**

- Acción 2010:
  - Exponer, el día 12 de junio, en todos los tabloneros de anuncios de centros y oficinas de Claros SCA el programa y la hoja de ruta diseñada por la ONU.
- Medición Acción 2010:
  - Se ha comprobado que en los tabloneros de anuncios de todos los centros de Claros se ha colocado dicha información.

**OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - Llevar a cabo, coincidiendo con el 12 de junio, Día Mundial contra el trabajo infantil, una actividad de sensibilización en todos nuestros centros, con la emisión de dos videos elaborados por la OIT, Unicef y Canal Encuentro, y la posterior realización de un debate y exposición de las conclusiones en los tabloneros de anuncios.
- Medición Acción 2011/12:
  - Comprobación de la realización de la actividad mediante la exposición de las conclusiones en los tabloneros de anuncio de nuestros centros.

**Principio 6**

***“Las empresas deben apoyar la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.***

**AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Firmar con la Consejería de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía un convenio para poner en marcha el Plan de Igualdad de Claros SCA. Para ello, se establecerá un plan de actuación constituido por tres fases:
    - Estudio previo de la entidad
    - Constitución de una Comisión Negociadora
    - Firma del Convenio con la Consejería de Igualdad y Bienestar Social
- Medición Acción 2009:
  - Se han cumplido las tres fases del plan de actuación:
    - Se ha realizado el estudio previo.
    - Se ha constituido la Comisión Negociadora, y se ha firmado el Documento de Constitución de la misma.
    - Se ha firmado el Convenio con la Consejería.

**AÑO 2010.-**

- Acción A 2010:
  - Informar a todas las trabajadoras mediante comunicación escrita de la existencia de una Comisión de Igualdad y de negociación del Plan de Igualdad.
- Medición Acción A 2010:
  - Se comprueba que en el envío de nóminas del tercer trimestre (julio, agosto, septiembre y paga extraordinaria) a los trabajadores se ha enviado también dicha comunicación.
  - En los tablones de anuncios de los distintos centros de Claros hay colocada una copia de la carta enviada.
- Acción B 2010:
  - Establecer un protocolo de actuación y prevención del acoso sexual y moral por razón de sexo en cumplimiento con el art. 48 de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Medición Acción B 2010:
  - Se ha aprobado por la Comisión de Igualdad dicho protocolo de actuación en febrero de 2011.

**OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - Incluir en los Manuales de Acogida ya elaborados, así como en los de nueva elaboración, el Plan de Igualdad y el Protocolo de actuación y prevención del acoso sexual y moral por razón de sexo.
- Medición Acción 2011/12:
  - Comprobación de la inclusión de los documentos citados en las nuevas ediciones de los Manuales de Acogida.

## Principio 7

*“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.*

### **AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Realizar el estudio previo para implantar el Sistema de Gestión Medioambiental, junto con el Sistema de Gestión de Calidad, y certificarlo mediante la Norma ISO 14001:2004.
- Medición Acción 2009:
  - Se ha realizado documentación y se ha difundido a todos los responsables de contratos.
  - Se ha contratado a una consultora como técnica de Calidad y Medioambiente para realización y seguimiento de la Gestión Medioambiental.
  - Obtención de la Certificación ISO 14001:2004 (Nº certificado ES09/7614, emitido por SGS, de fecha 28/12/2009).

### **AÑO 2010.-**

- Acción 2010:
  - Realizar una comunicación a todas/os las/os trabajadoras/es con puestos de administración sobre la recogida selectiva y el mejor uso del material fungible.
- Medición Acción 2010:
  - Se comprueba en la Auditoría Interna de Calidad y Medioambiente llevada a cabo en octubre de 2011 desde el Área de Gestión de Sistemas que dicha acción se ha llevado a cabo mediante una Comunicación Interna. Asimismo, esa instrucción se ha incluido en los dos Manuales de Acogida elaborados, así como en el servidor al que acceden los puestos de administración para que esté a disposición de dichos trabajadores.

### **OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - Distribuir en todos los centros de Claros pegatinas para los aseos en las que aparezcan recomendaciones para un consumo responsable de agua.
- Medición Acción 2011/12:
  - Comprobación de la colocación de dichas pegatinas en los aseos de todos los centros de Claros.

## Principio 8

**“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.**

### **AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - o Implantar en la organización un Sistema de Gestión Medioambiental según la Norma SIO 14001:2004.
- Medición Acción 2009:
  - o El 3 de marzo de 2009 se firma, por el Consejo Rector, el documento “Política de Empresa”, que incluye el compromiso de la dirección en la prevención de la contaminación y en realizar un consumo razonable de Recursos Materiales.

### **AÑO 2010.-**

- Acción 2010:
  - o Solucionar en el plazo marcado por los auditores de la entidad certificadora las desviaciones que se detecten en la auditoría de certificación de la Norma ISO 14001:2004, de manera que supongan una mejora en el establecimiento en la empresa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente.
- Medición Acción 2010:
  - o Se comprueba en la auditoría externa (noviembre 2010) el grado de cumplimiento del SGC y MA, mediante el Informe de Auditoría, (tanto Auditoría Interna como Auditoría Externa llevada a cabo por la entidad certificadora) establecimiento de No conformidades y Acciones Correctivas llevadas a cabo para corregirlas.

### **OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - o Publicar un ranking de consumos de agua y tóner por Delegaciones/oficinas de Claros para concienciar a todo el personal. Esta acción se incluye también dentro de uno de los objetivos medioambientales del Plan de Objetivos de Claros.
- Medición Acción 2011/12:
  - o Se comprobará en Auditoría Interna (octubre 2012) la realización de esta actividad.

## Principio 9

***“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.***

### **AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Recoger en el Manual de Medioambiente que Claros SCA exigirá a sus empresas proveedoras (de reprografía, limpieza y servicios de desarrollo) que firmen una declaración de cumplimiento de los requisitos legales que afectan a los servicios contratados por Claros SCA.
- Medición Acción 2009:
  - Los documentos firmados por los proveedores de Claros se encuentran debidamente archivados, tal y como se ha comprobado tanto en la Auditoría Interna como en la Auditoría Externa de Certificación llevada a cabo por SGS.

### **AÑO 2010.-**

- Acción 2010:
  - Buscar proveedores de soluciones informáticas a los que se exigirá como requisito no negociable que éstas sean respetuosas con el medioambiente.
- Medición Acción 2010:
  - A todos los proveedores de Claros, en cualquier material o producto, se les ha enviado una comunicación en la que se les informa de que Claros SCA está comprometida en gestionar sus actividades de forma respetuosa con el medioambiente y la filosofía del desarrollo sostenible, estando certificada en la Norma ISO 14001:2004 de Gestión del Medioambiente, y en las que se les solicita la firma de un compromiso para el cumplimiento de la legislación medioambiental que les aplique y la observación de las directrices y criterios que emanan de la Política de Empresa de Claros y de los procedimientos que se les entregan junto con la Comunicación. Todos los proveedores han firmado dicho compromiso (F-76) que están debidamente archivados en los registros del Sistema de Gestión Mediambiental, como se ha podido comprobar en la auditoría externa (nov-2010) y en la interna (oct-2011).

### **OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - Colocar en todos los equipos informáticos de todos los centros de Claros pegatinas con indicaciones para el ahorro de energía, papel y tóner.
- Medición Acción 2011/12:
  - Comprobación de la colocación de dichas pegatinas en los equipos informáticos de todos los centros de Claros.

## Principio 10

***“Las entidades deben de trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y soborno”.***

### **AÑO 2009.-**

- Acción 2009:
  - Realizar una declaración en la que Claros SCA asuma unas relaciones leales y limpias con sus clientes internos y externos y con sus proveedores.
- Medición Acción 2009:
  - La declaración fue firmada en junio de 2009 y hecha pública en los tableros de anuncios de todos los centros de trabajo de Claros SCA.

### **AÑO 2010.-**

- Acción 2010:
  - Extender la declaración anterior a los nuevos servicios y centros puestos en marcha durante 2010.
- Medición Acción 2010:
  - Se ha comprobado que en todos los tableros de anuncios de todos los centros y oficinas de Claros, incluyendo los nuevos, se ha colocado la mencionada declaración.

### **OBJETIVO PERÍODO OCT- 2011 / OCT-2012.-**

- Acción 2011/12:
  - Elaborar un borrador de Código Deontológico para los empleados de Claros que se entregará al Consejo Rector. Dicho Código Deontológico deberá estipular, entre otros, y de manera explícita, que Claros SCA y sus empleados se comprometen a comportarse con integridad y honradez en todas sus relaciones externas. En él quedará establecido que ningún empleado deberá, directa o indirectamente, aceptar o pedir sumas de dinero u otras liberalidades, incluidas invitaciones y obsequios de valor considerable o excepcional, que puedan comprometer su independencia de actuación y, además, deben evitar que sus intereses personales entren en contradicción con los intereses de Claros. Además, tampoco se podrán ofrecer o pagar sumas de dinero u otras liberalidades, incluidos invitaciones y obsequios de valor considerable o excepcional, que puedan comprometer la independencia de actuación de terceros.
- Medición Acción 2011/12:
  - Comprobación de acta del Consejo Rector donde se recoja la propuesta de Código Deontológico para su discusión y modificación o aprobación.