



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

WE SUPPORT

Claros, SCA de Interés Social



• Carta de Renovación del compromiso



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL.

Sevilla 23 de Octubre de 2012

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 2011/12.

- La sistematización de la Prevención de Riesgos Laborales para aproximarla a la realizada desde calidad, con Manuales Operativos, Instrucciones Técnicas y Formatos establecidos.
- El desarrollo de la prevención con la realización de un estudio ergonómico para las auxiliares de ayuda a domicilio, y otro sobre riesgos psicosociales en el sector de la Ayuda a Domicilio en uno de los servicios que gestionamos (SAD de Sevilla).
- La obtención de la Certificación de Calidad UNE 158201:2007, de Gestión de Centros de Día, en el Centro de Día que gestionamos en Madrid.

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



Información general

Perfil de la entidad: Claros, SCA de Interés Social

- *Dirección:* C/ Adolfo Rodríguez Jurado, 16. 3ºDcha
- *Dirección web:* www.claros.es
- *Alto cargo:* David Pedrajas Lloret, Director General
- *Fecha de adhesión:* 06/06/2006
- *Número de empleados:* 2023
- *Sector:* Servicios de sanidad
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Gestión y prestación de Servicios Sociales (Sociosanitarios)
- *Ventas / Ingresos:* Ingresos: 45.088.507,39 € / Gastos: 45.357.021,29 €
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Ninguna
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados
- *Desglose de otros Grupos de Interés:*
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* - El objeto social de nuestra cooperativa y nuestro principio de transparencia. - Los que se ven afectados directa o indirectamente por la actividad de Claros. - Aquellos cuya actuación pueda repercutir en la toma de decisiones de Claros.
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* España
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* Claros SCA (Todos sus centros y delegaciones)
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Desde el Plan de Gestión y el Plan Estratégico aprobados
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* En la web del Pacto Mundial
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* No se ha recibido ningún premio o distinción durante el período
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2010
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus*



procesos de decisión: - Reuniones periódicas con la representación de los trabajadores a través de los Comités de Empresa. - Reuniones periódicas con los clientes. - Creación de grupos de trabajo compuestos por representantes de la empresa y representantes de los trabajadores. - Encuestas periódicas a los usuarios - Encuestas para cuestiones concretas a los trabajadores. - Libro de sugerencias y reclamaciones en todas nuestras delegaciones y servicios

- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Sociedad Cooperativa Andaluza de Interés Social
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (No) No
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* La presidenta, quien no ocupa cargo ejecutivo, sino que es un cargo político.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) Durante este período no se han llevado a cabo proyectos de colaboración

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:*
- *Implantación otros Grupos de Interés:*

- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 31 de octubre de 2012
- *Responsable:* M^a Dolores Megina Navarro; Daniel Sánchez Gaitan
- *Tipo de informe:* A

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



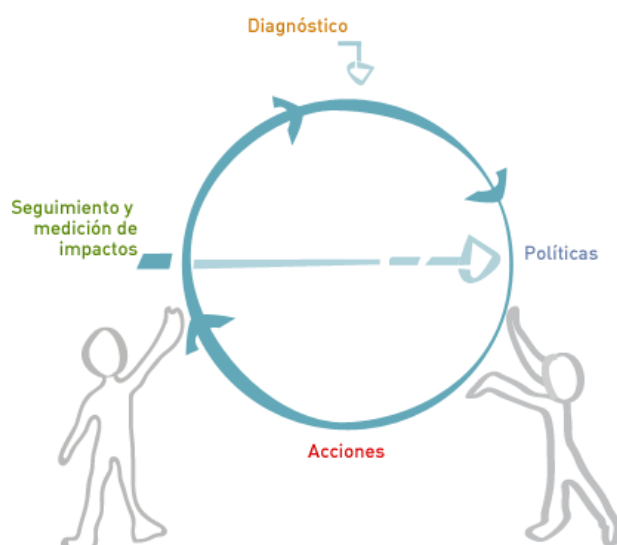
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: SI

Implantación: - Nuestros clientes son las Administraciones Públicas, a las que gestionamos servicios socio-sanitarios que adjudican mediante concurso público (Servicio de Ayuda a Domicilio y Residencias y Centros de Mayores y Dependientes).

- El mayor riesgo que sufran nuestros trabajadores es el de los accidentes laborales, ocasionados en un alto porcentaje por sobre-esfuerzos en la movilización de personas, y en desplazamientos (tanto in itinere como en en misión).



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: No

Implantación: Tras la adquisición de una Residencia de Mayores de gestión propia, se llevará a cabo la implantación del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales y se promoverá la constitución del Comité de Salud Laboral.



ACCIONES:



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: *Objetivo 2011. Elaborar al menos uno de los dos Manuales de Acogida pendientes (Manual de Acogida para personal de oficina y centros y Manual de Acogida para personal asistencial en centros) y entregarlos al personal que ocupe los puestos objeto de dicho Manual*

Este objetivo no se ha cumplido.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: No

Implantación: *Claros desarrolla su actividad en España, respetando todo su marco legislativo, lo que incluye el respeto a los Derechos Humanos*

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: *Nuestros servicios se fundamentan en la gestión y prestación de servicios socio-sanitarios de carácter público, por lo que se nos contrata a través de adjudicaciones tras concursos públicos. Nuestros clientes son las Administraciones Públicas, por lo que es una exigencia de las mismas garantizar la seguridad de nuestros servicios mediante la contratación de Seguros de Responsabilidad Civil, así como la exigencia del cumplimiento del marco normativo vigente en los ámbitos de salud, prevención de riesgos laborales, etc.*



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos (P1C213)

Respuesta: SI

Implantación: *- El tener implantado un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente desde 2004, con las certificaciones ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, nos obliga a llevar a cabo una serie de auditorías anuales, tanto internas como externas, y a tener establecido un procedimiento de gestión de incidencias, tanto para los clientes como para los clientes internos (empleados). Asimismo, nos obliga a llevar a cabo encuestas de satisfacción a nuestros usuarios.*
- Todas nuestras delegaciones, centros y oficinas de gestión tienen libros de sugerencias y reclamaciones debidamente legalizados, y disponibles tanto para clientes como para usuarios y trabajadores.
- Nuestro organigrama integra la gestión de RRHH dentro del Área de Administración y Gestión, a cuya cabeza hay una Responsable de Área.



- Dentro de los Manuales de Acogida que se entregan a los empleados existe un protocolo de actuación ante los casos de acoso.
- Se ha elaborado un sistema de PRL, en el que se realiza un seguimiento de los accidentes de trabajo y se ha sistematizado la formación en dicha materia para todos los empleados.
- Se ha realizado una auditoría externa inicial del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

Respuesta: 90 %

Implantación: El 90% de nuestros empleados trabaja en los Servicios de Ayuda a Domicilio, y el resto en Centros de Mayores y Dependientes y puestos de gestión.

Todo el personal adscrito al SAD, Tanto en los puestos de atención directa a los usuarios (Auxiliares de Ayuda a Domicilio) como en los de gestión del servicio (Responsables de Coordinación, Coordinadores de Servicio y Ayudantes de Coordinación) recibe el Manual de Acogida, donde se incluyen los principios que rigen nuestra entidad.

Indique el número y tipo de: (P1C413)

* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0


Implantación: Con respecto a nuestros clientes, nuestros servicios no suponen una amenaza para la salud ni la seguridad de los mismos, sólo nuestros propios trabajadores pueden sufrir algún tipo de lesión en la realización de su trabajo o en sus desplazamientos, y sobre ello se actúa desde el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.


• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|----------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Clientes | Falta de calidad | |
| Empleados | Accidentes laborales | |



|  Políticas | | |
|---|---------------------------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Clientes | Otros | Se enviará a todos nuestros clientes la Política de Protección de Datos |
| | Política de Calidad | |
| Empleados | Otros | Presentación de la cooperativa y sus principios en Residencia de Mayores |
| | Política de Seguridad y Salud Laboral | |
| | Políticas internas de gestión | |

|  Acciones | | |
|--|----------------------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | No tenemos acción concreta | No |
| Empleados | Acción social | Presentación de la cooperativa y sus principios a personal de la Res. de Mayores |

|  Seguimiento | | |
|---|--|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Auditorías Buzón de sugerencias Encuestas Procedimiento de gestión de incidencias | No |
| Empleados | Auditorías Buzón de sugerencias Dirección de RRHH Encuesta Procedimiento de gestión de incidencias Protocolos de prevención del acoso y PRL | No |



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: No

Implantación: Acción prevista 2011: 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.

Objetivos: Acción próximo período: Realización de encuestas de satisfacción a usuarios y trabajadores del Centro de Día Vocal Vecino Justo Sierra



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C312)

Respuesta: No

Implantación: Ejercicio anterior: 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.

No se han seleccionado nuevos proveedores



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente

ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: Objetivo ejercicio anterior: 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.

Objetivos: Realización de encuestas de satisfacción entre los usuarios y trabajadores del Centro de Día Vocal Vecino Justo Sierra



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 10 %

Implantación: 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.

Objetivos: 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.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C313)

Respuesta: 0

Implantación: No hemos tenido quejas de los proveedores.
No hemos formulado quejas sobre los proveedores.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|--|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Proveedores | Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos | |

| Políticas | | |
|-------------------|---------------------|----------------------------------|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Proveedores | Política de Calidad | No hay objetivos en este aspecto |



| Acciones | | |
|-------------------|---------------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Proveedores | Acción social | Alcanzar un 80% de satisfacción entre usuarios y trabajadores |

| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| | | |



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Desde la propia entidad se promueve que en cada centro de trabajo se cree un Comité de Empresa, animando a los trabajadores a que se organicen.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Objetivos periodo anterior:

- 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.
- o 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

Objetivos: - Promover e informar sobre la participación en la negociación del convenio provincial de Sevilla a través de la asociación de empresarios

- Anunciar/recordar en los tablones de anuncios de los distintos centros la composición de los comités y la manera de contactar con ellos. Poner igualmente las actas de elecciones.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: Acciones ejercicio anterior:

1. 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

o Comprobación de la existencia de dichos Comités mediante la revisión de las actas de constitución de los mismos.

- Resultado: Realizado

2. 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

o Comprobación de la existencia de dicho Comité mediante la revisión del acta de constitución del mismo.

- Resultado: Realizado

Objetivos: - Promover e informar sobre la participación en la negociación del convenio provincial de Sevilla a través de la asociación de empresarios

- Anunciar/recordar en los tabloneros de anuncios de los distintos centros la composición de los comités y la manera de contactar con ellos. Poner igualmente las actas de elecciones.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: - Existe un Reglamento para la participación de los Comités de Salud Laboral. Estos Comités están formados por representantes de la empresa y de los trabajadores.

- Aunque no existe un procedimiento formalizado por escrito, sí que se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores trasladadas mediante los Comités de Empresa, con los que se mantienen reuniones periódicas de las que se realizan las correspondientes Actas de Reunión.

- Se crean Grupos de Trabajo formados por representantes de la Empresa y de los trabajadores llevar a cabo actuaciones concretas. Por ejemplo, se ha creado un Grupo de Trabajo para realizar un Estudio de Riesgos Psicosociales en el Servicio de Ayuda a Domicilio.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)



Respuesta: SI

Implantación: Los trabajadores tienen la posibilidad de utilizar:

- Hojas de sugerencias y reclamaciones.
- Entregar Partes de Incidencias, en caso de alguna desviación que les afecte en la realización de su trabajo o cualquier circunstancia laboral que les pueda afectar como trabajador o como persona. Existe un procedimiento establecido para la atención a estos Partes de Incidencia

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | |
|---|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

|  Políticas | | |
|---|--|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio Colectivo Política de Comunicación Interna | Facilitar la información a los trabajadores sobre los derechos sindicales |

|  Acciones | | |
|--|---------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Acción social | Facilitar información sobre los derechos sindicales a los trabajadores |

|  Seguimiento | | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | Otros | No existen objetivos al respecto |



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: En todos los centros de trabajo de la entidad se han constituido Comités de Empresa. En los casos en los que el nº de trabajadores no llega al mínimo legal exigido para constituir un Comité de Empresa, existen Delegados de Personal. Esto facilita la accesibilidad de todos los trabajadores al asesoramiento y a la información por parte de sus representantes, en caso de dudas con respecto al no cumplimiento de cualquier estipulación de sus contratos de trabajo y de la aplicación del Convenio laboral vigente.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: No

Implantación: Durante el pasado ejercicio, la acción fue Extender la nueva organización del trabajo a los centros de SAD gestionado por Claros en la provincia de Cádiz.
Se comprueba mediante la revisión de las actas de reunión que esto se ha llevado a cabo



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el pasado ejercicio, la acción fue Extender la nueva organización del trabajo a los centros de SAD gestionado por Claros en la provincia de Cádiz.

La medición se ha realizado mediante la Comprobación de las actas con los acuerdos sobre este particular entre Claros y los Comités Laborales de cada centro de trabajo debidamente firmadas.

El resultado ha sido favorable

Objetivos: Para el próximo ejercicio se concretarán medidas en los comités de prevención tras los resultados de los estudios sobre el riesgo psicosocial y el ergonómico.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

| Políticas | | |
|-------------------|--|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Contrato de trabajo Convenio Colectivo Política de Conciliación PRL | No tenemos objetivos en este aspecto por cuanto se cumple la legislación |

| Acciones | | |
|-------------------|---------------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Acción social | Minimizar el Riesgo Psicosocial y el ergonómico en el SAD |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| Empleados | | | |



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: No tenemos riesgo en este sentido dado que en España el trabajo infantil está erradicado y penado



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: No

Implantación: No existen objetivos en este sentido



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el pasado ejercicio, la acción fue o 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.

Dicha acción se llevó a cabo en las residencias y centros de día que gestionamos.

Objetivos: Para el próximo ejercicio, la acción es extender las medidas de la ONU con una reflexión sobre la

repercusión de la situación de crisis actual en estas políticas el 12 de junio, Día Mundial contra el Trabajo Infantil

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

| Políticas | | |
|-------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio Colectivo Normativa vigente | No tenemos objetivos en este aspecto por cuanto se cumple la legislación |

| Acciones | | |
|-------------------|---------------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Acción social | Sensibilizar a los trabajadores y usuarios contra el trabajo infantil |

| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | | |



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: No existen riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción, ni por edad, ni por sexo (el 98 % del personal son mujeres), ni por raza, etc.

Sin embargo, tenemos dificultades para cumplir con la LISMI en cuanto a porcentajes de contratación de personas con minusvalía, por cuanto el 92% de nuestro personal son Auxiliares de Ayuda a Domicilio, puesto en el que una minusvalía física o psíquica impediría en gran manera la actividad laboral dado que son puestos de trabajo no adaptables por situarse en domicilios particulares de usuarios.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: - La acción llevada a cabo fue o 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

Objetivos: Para el siguiente ejercicio, la acción propuesta es Extender la información sobre el plan de igualdad, su puesta en marcha y las medidas que establece sobre los/as trabajadores/as. Enviar copia del plan de igualdad de claros s.c.a a los nuevos centros (sad Úbeda y residencia) y ponerla en el tablón de anuncios del centro haciendo llegar la información a todos/as los/as trabajadoras/es



ACCIONES:



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: - La acción llevada a cabo fue o 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

Objetivos: Para el siguiente ejercicio, la acción propuesta es Extender la información sobre el plan de igualdad, su puesta en marcha y las medidas que establece sobre los/as trabajadores/as. Enviar copia del plan de igualdad de claros s.c.a a los nuevos centros (sad Úbeda y residencia) y ponerla en el tablón de anuncios del centro haciendo llegar la información a todos/as los/as trabajadoras/es



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 0,32 %

Directivos mujeres: 66,67 %

Directivos hombres: 33,33 %

Mujeres: 97,73 %

Hombres: 2,27 %

Mayores de 45 años: 55,63 %

Menores de 30 años: 30,24 %

Empleados no nacionales: 15,58 %

Empleados con contrato fijo: 61,98 %

Implantación: Al tratarse de una cooperativa, los directivos son al mismo tiempo trabajadores.

El porcentaje de mujeres es altísimo por dos circunstancias fundamentales:

1. El tipo de servicios que prestamos (servicio de ayuda a domicilio y atención geriátrica en centros) se realiza por profesiones fuertemente feminizadas por tradición, dado que las mujeres, históricamente, han desempeñado las tareas de cuidados a las personas que los precisaban ya desde el ámbito doméstico, lo que se ha trasladado al ámbito laboral.
2. Por la propia historia de la entidad, Claros procede de la fusión de 5 cooperativas de mujeres

En cuanto a los empleados no nacionales, en este tipo de trabajo es donde la población inmigrante encuentra mayores vías de acceso a un puesto de trabajo regularizado (contrato, seguridad social, salarios establecidos por convenio). También porque son muchas las mujeres inmigrantes que acuden a España en busca de un empleo dentro del sector servicios, y más concretamente en el servicio doméstico, la hostelería, y los cuidados a personas (servicios sociosanitarios), siendo éste último nuestro ámbito de actuación.

Objetivos: No hay objetivos establecidos al respecto para el próximo ejercicio

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Se publica en el Plan Estratégico.

Se presentó en una jornada de reflexión y debate, a principios de 2011, a los responsables de área, directores y coordinadores de servicios (mandos intermedios)

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Se ha constituido un Comité de Aplicación y Seguimiento del Plan de Igualdad.

Además están constituidos los Comités de Empresa.

Objetivos: Extender la información sobre el plan de igualdad, su puesta en marcha y las medidas que establece sobre los/as trabajadores/as. Enviar copia del plan de igualdad de claros s.c.a a los nuevos centros (sad Úbeda y residencia) y ponerla en el tablón de anuncios del centro haciendo llegar la información a todos/as los/as trabajadoras/es


Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)


Respuesta: 0

Implantación: No ha habido

Objetivos: Extender la información sobre el plan de igualdad, su puesta en marcha y las medidas que establece sobre los/as trabajadores/as. Enviar copia del plan de igualdad de claros s.c.a a los nuevos centros (sad Úbeda y residencia) y ponerla en el tablón de anuncios del centro haciendo llegar la información a todos/as los/as trabajadoras/es

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | |
|---|--------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | Incumplimiento de la Ley LISMI | |

|  Políticas | | |
|---|--------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Convenio Colectivo | Prevenir el acoso sexual o moral por razón de sexo |
| | Plan de Igualdad | |



| Acciones | | |
|-------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Creación o aplicación de un Protocolo de Prevención del Acoso | Prevenir el acoso sexual o moral por razón de sexo |
| | Implantación del Plan de Igualdad | |

| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | Otros | No hay establecidos objetivos para el próximo ejercicio |



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: - Acción 2011

o 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

o Comprobación de la colocación de dichas pegatinas en los aseos de todos los centros de Claros. Realizado con resultado satisfactorio

Objetivos: Para el ejercicio 2012 se continúa con el objetivo de sensibilización medioambiental, y la acción propuesta es la Publicación anual de un ranking de consumos por Delegaciones/oficinas de Claros, para concienciar al personal.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2011 se establecieron los objetivos de: Sensibilizar al personal de la entidad fomentando un consumo responsable de agua.

o 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

o Comprobación de la colocación de dichas pegatinas en los aseos de todos los centros de Claros.

Objetivos: Para el ejercicio 2012 se continúa con el objetivo de sensibilización medioambiental y el fomento de un consumo responsable, y la acción propuesta es la Publicación anual de un ranking de consumos por Delegaciones/oficinas de Claros, para concienciar al personal. Este ranking contendrá los consumos de agua, energía y papel.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: No podemos establecer un porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a este fin, por cuanto son campañas difundidas por la Responsable de Calidad y Medioambiente, quien a través de envíos por correo electrónico o por correo ordinario/mensajería hace llegar las campañas de sensibilización a los distintos centros de trabajo.

Objetivos: Para el objetivo propuesto en 2012, no es necesario dedicar partida presupuestaria alguna, por el motivo expuesto en el punto anterior.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos | |
| No especificado | | | |

| Políticas | | | |
|-------------------|-----------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos | |
| No especificado | | | |

| Acciones | | |
|-------------------|---|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | Sensibilización en materia medioambiental | Sensibilizar al personal en materia medioambiental propiciando un consumo respons |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| No especificado | | | |



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Están identificados en la "Identificación y evaluación de aspectos medioambientales", formato F-74, del Manual de Medioambiente, dentro de nuestro SGC y MA (estamos certificados por la norma ISO 14001:2004). Además, disponemos de una Instrucción Técnica que define los criterios de evaluación de dichos aspectos.

Objetivos: El objetivo para 2012, al igual que en el Principio anterior, es la sensibilización mediambiental y propiciar un consumo responsable por parte de los empleados. Las acciones a desarrollar son:

1. Elaboración y difusión de indicaciones para el ahorro de energía en las oficinas
2. Jornada de "Sensibilización Medioambiental" con recordatorio de instrucciones medioambientales del manual de acogida.
3. Publicación anual de un ranking de consumos por Delegaciones/oficinas de Claros, para concienciar al personal.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: En el pasado ejercicio se realizó la auditoría externa de mantenimiento de la certificación ISO 14001:2004 con resultado favorable

Objetivos: Como cada año, se realizan auditorías internas de Calidad y Medioambiente, y Auditorías externas o de certificación para la renovación y mantenimiento de las Certificaciones de Calidad ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente



ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2011 el objetivo fue la concienciación del personal para un consumo responsable de recursos para favorecer la conservación del medioambiente. La acción planteada se materializa con el envío, mediante comunicación interna a cada centro de trabajo de Claros, del 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.

Objetivos: La comprobación del objetivo de 2012 se realizará mediante la evaluación de aspectos medioambientales, tal y como establece el Manual de Medioambiente del SGC y MA de Claros.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C212)

Respuesta: SI

Implantación: Se realizó la auditoría de medioambiente en diciembre de 2011 con resultado favorable, manteniéndose la certificación ISO14001:2004

Objetivos: El mecanismo de evaluación está establecido por el SGC y MA, y concretamente en el Manual de MA, donde se establece un sistema de auditorías internas y externas anuales, y un procedimiento de evaluación de aspectos medioambientales semestral.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C311)

Respuesta: 0 %

Implantación: Nuestros proveedores habituales son proveedores históricos, de los que somos clientes antes de tener certificado ISO 14001:2004 y antes de nuestra adhesión al Pacto Mundial. Sin embargo, está establecido que los candidatos a nuevos proveedores de Claros deben estar en posesión de dicha certificación o similar.

Objetivos: No hay objetivos propuestos en esta materia para el siguiente ejercicio.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|---------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| No especificado | Otros | |



|  Políticas | | |
|---|--|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| No especificado | Manual de Calidad y Medioambiente | Mantener la certificación ISO 14001:2004 |
| | Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad | |
| | Sistemas de gestión de calidad | |
| | Sistemas de gestión medioambiental (SGMA) | |

|  Acciones | | |
|--|---------------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | Acción social | Reducción en al menos un 15% del consumo de energía en transporte privado |

|  Seguimiento | | |
|---|---|---------------------------------------|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| No especificado | Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales | Los establecidos en el punto anterior |



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

Respuesta: No

Implantación: Durante 2011, en la misma línea de los dos principios anteriores, se llevó a cabo el objetivo de concienciar al personal en el consumo responsable de energía y recursos para favorecer la conservación del medio ambiente. En lo que se refiere a este Principio, se llevó a cabo una acción consistente en colocar en todos los equipos informáticos de todos los centros de Claros pegatinas con indicaciones para el ahorro de energía, papel y tóner.

Objetivos: Dado el tipo de actividad que desarrollamos, no se requiere el empleo de tecnologías que dañen el medio ambiente, pues prestamos servicios personales (atención a mayores y dependientes). Sin embargo, concienciamos al personal y propiciamos un consumo responsable de los recursos energéticos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: Como se expuso en el punto anterior, por nuestro tipo de actividad no se emplean tecnologías que tengan impacto sobre el medio ambiente, por los que nos remitimos a los objetivos de concienciación para el consumo responsable de recursos y energía.

Objetivos: No hay objetivos concretos para este principio para el próximo ejercicio


Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C212)


Respuesta: 0


Implantación: Como se ha expuesto en el punto anterior, nuestra actividad no precisa de tecnologías que tengan impacto medioambiental. Nos remitimos a los objetivos de concienciación para el consumo responsable de recursos y energía. Esto no supone desembolso económico, dado que disponemos de una Responsable de Calidad y Medio Ambiente, que es quien realiza las campañas mediante el envío de informes, comunicaciones internas, instrucciones técnicas, etc.


Objetivos: No hay objetivos establecidos en este principio para el próximo ejercicio

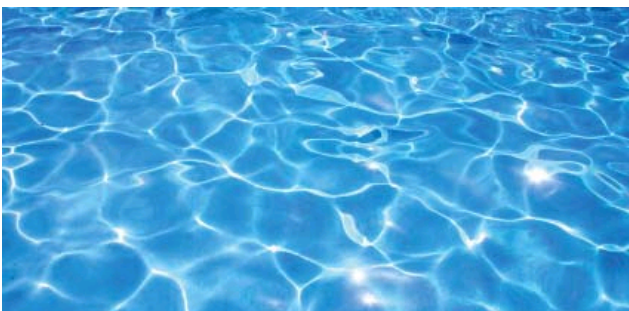
• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|---------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos | |
| No especificado | | | |

|  Políticas | | | |
|---|-----------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos | |
| No especificado | | | |

|  Acciones | | |
|--|----------------------------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | No tenemos acción concreta | No presentamos objetivos en este principio |

|  Seguimiento | | | |
|---|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| No especificado | | | |



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

Respuesta: No

Implantación: - Objetivo 2011

*El objetivo para el anterior ejercicio era la elaboración de un borrador de Código Deontológico para los empleados.
- Acción 2011*

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.

Finalmente, por cambios en la cúpula directiva de la entidad (dirección y consejo rector) no se ha realizado esta acción.

Objetivos: Para el ejercicio siguiente, se vuelve a formular el mismo objetivo de redactar un borrador de Código Deontológico para los empleados que se presente al Consejo Rector para su estudio, propuestas de enmiendas y aprobación.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: No

Implantación: - Objetivo: Elaborar un borrador de Código Deontológico para los empleados

- 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.

- Evaluación:

La acción no se llevó a cabo por los motivos expuestos anteriormente

Objetivos: Se llevará a cabo la acción propuesta para este objetivo en el ejercicio anterior

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: No

Implantación: No se ha trabajado en este aspecto.

En cuanto a los empleados, las auxiliares de ayuda a domicilio que atienden directamente a los usuarios tienen terminantemente prohibido la aceptación de regalos, en dinero o en especie, provenientes de los usuarios, prohibición que aparece incluida en las normas por escrito que se les facilita en la contratación y en el Manual de Acogida.

Objetivos: No tenemos objetivos en este aspecto



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Durante el ejercicio finalizado no se han realizado las acciones programadas

Objetivos: Para el próximo ejercicio se llevará a cabo la acción programada y no realizada del ejercicio anterior (ver punto anterior).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

Clientes: 0

Empleados: 2000

Implantación: El Código Deontológico no está aún elaborado.

Sin embargo, todos los empleados reciben al ser contratados un Manual de Acogida que, entre otras cuestiones, recoge normas de conducta y principios éticos.

Objetivos: No se presentan objetivos en este aspecto

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: No se realizan colaboraciones benéficas ni patrocinios, pero se realizan convenios de colaboración con ONGs y otras entidades para la promoción laboral de colectivos con dificultades de incorporación al mercado de trabajo, con total transparencia y conforme a la legislación vigente en materia de formación y empleo.

Objetivos: No se presentan objetivos en este aspecto

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

Respuesta: No

Implantación: Dada la prohibición expresa a los empleados de aceptar regalos o donaciones de los usuarios que atienden, éstos pueden ser sancionados si existe una denuncia, formal o informal, al respecto. Los canales por los que esta información puede llegar a los responsables de los servicios son a través de las visitas de seguimiento, llamadas telefónicas, y hojas de reclamaciones/sugerencias, bien directamente de los usuarios, o de sus familiares.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-----------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Cientes | No tenemos riesgo | |
| Empleados | Aceptación de regalos | |

| Políticas | | |
|-------------------|---------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Cientes | No tenemos política | No se formulan objetivos en este apartado |
| Empleados | No tenemos política | Elaborar un borrador de Código Deontológico para los empleados |



| Acciones | | |
|-------------------|----------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | Otros | No tenemos objetivos en este aspecto |
| Empleados | Otros | Elaborar un borrador de Código Deontológico para los empleados |

| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | No tenemos seguimiento | No se presentan objetivos en este aspecto |
| Empleados | Buzón de sugerencias | No se presentan objetivos en este aspecto |
| | Visitas de verificación | |



• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

| Pacto Mundial | | GRI |
|---------------|--|-----------|
| Indicador | Renovación del compromiso | Indicador |
| <u>1</u> | Carta de compromiso de la entidad | 1.1 |
| | Perfil de la entidad | |
| <u>2</u> | Dirección | 2.4 |
| <u>3</u> | Nombre de la entidad | 2.1 |
| <u>4</u> | Persona de contacto | 3.4 |
| <u>5</u> | Número de empleados | 2.8 |
| <u>6</u> | Sector | 2.2 |
| <u>7</u> | Actividad, principales marcas, productos y/o servicios | 2.2 |
| <u>8</u> | Ventas e ingresos | 2.8 |
| <u>9</u> | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | EC4 |
| <u>10</u> | Identificación de los grupos de interés | 4.14 |
| <u>11</u> | Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés | 4.15 |
| <u>12</u> | Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos | 2.5, 2.7 |
| <u>13</u> | | 2.9 |
| <u>14</u> | Alcance del Informe de Progreso (países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen | 3.6, 3.7 |
| <u>15</u> | ¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? | 3.5 |
| <u>16</u> | | 3.8 |
| <u>17</u> | | 3.10 |
| <u>18</u> | | 3.11 |
| <u>19</u> | ¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso? | |
| <u>20</u> | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo | 2.10 |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

| | | |
|--|---|--|
| 21 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 3.1 |
| 22 | Fecha de la memoria anterior más reciente | 3.2 |
| 23 | Ciclo de presentación del Informe de Progreso | 3.3 |
| Estrategia y gobierno | | |
| 24 | Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión | 4.17 |
| 25 | Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama | 2.3, 2.6 |
| 26 | Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators) | |
| 27 | Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo | 4.1, 4.2 |
| 28 | | 4.3 |
| 29 | | 4.4 |
| Objetivos y temáticas de Naciones Unidas | | |
| 30 | Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.) | |
| PRINCIPIO 1 | | |
| P1C2I1 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P1C2I2 | ¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado | Dimensión social/Derechos Humanos/Política |
| P1C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P1C2I5 | Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad | |
| P1C4I1 | Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma | |
| P1C2I3 | Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos | Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento |
| P1C3I1 | Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad | |
| P1C4I3 | Indique el número y tipo de: | PR4 |
| PRINCIPIO 2 | | |
| | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

| | | |
|------------------------|---|---|
| P2C211 | los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P2C312 | ¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado | Dimensión social/Derechos Humanos/Política |
| P2C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P2C212 | Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total | Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2 |
| P2C313 | Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores | |
| PRINCIPIO 3 | | |
| P3C312 | Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva | HR5 |
| P3C211 | ¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P3C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P3C212 | ¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos | |
| P3C311 | ¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos | |
| PRINCIPIO 4 | | |
| P4C211 | Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica | HR7 |
| P4C212 | Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P4C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| PRINCIPIO 5 | | |
| P5C211 | Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica | HR6 |
| P5C212 | Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

| | | |
|------------------------|--|---|
| P5C1I1 | Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| PRINCIPIO 6 | | |
| P6C2I2 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P6C2I3 | ¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P6C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P6C2I1 | Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad | LA13 |
| P6C2I4 | Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información | |
| P6C3I1 | Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad | |
| P6C3I2 | Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo | HR4 |
| PRINCIPIO 7 | | |
| P7C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | Dimensión ambiental/Formación y sensibilización |
| P7C2I2 | Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad | |
| P7C2I1 | Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % | |
| PRINCIPIO 8 | | |
| P8C2I4 | Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad | |
| P8C2I1 | Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas | |
| P8C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P8C2I2 | Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales | |
| P8C3I1 | Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % | |
| PRINCIPIO 9 | | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

| | | |
|-------------------------|--|--|
| P9C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P9C211 | Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética | |
| P9C212 | Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente | |
| PRINCIPIO 10 | | |
| P10C311 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos | |
| P10C212 | Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales | Dimensión social/sociedad/Política |
| P10C511 | ¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? | |
| P10C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización |
| P10C211 | Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad | |
| P10C411 | ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? | |
| P10C611 | Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción | SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento |
| ÍNDICE | | |
| Tabla | Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI | 3.12 |