

INFORME DE PROGRESO

AÑO 2010

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

Sevilla 20 de Octubre de 2010

Estimados/as sres. /as.

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

Esta decisión, en nuestro caso, viene siendo firme desde el año 2007 en que solicitamos nuestra pertenencia al Pacto.

En 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 ganar confianza al interior de nuestra empresa y para sensibilizar también a la sociedad más cercana que nos percibe como comprometida con la responsabilidad social. Esto ha permitido reforzar el 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 esto ha sido la implantación y el refuerzo de una serie de prácticas en nuestra empresa que han formado parte del trabajo realizado por CLAROS S.C.A. para avanzar en responsabilidad social corporativa durante el año pasado y en el que destacamos:

- La extensión del Manual de acogida a nuestros/as trabajadores/as (a más de 900 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 calidad medioambiental en la empresa que empieza a ser asumido de forma consciente por las trabajadoras y trabajadores,
- El conocimiento por parte de los/as mismos/as de la existencia de un comité de igualdad y de la próxima aprobación y puesta en marcha de un plan de igualdad para toda la empresa.
- La extensión y el aumento de comités de prevención de riesgos laborales.
- Las auditorías internas, tanto de prevención como de calidad o de gestión medioambiental en la empresa que recogen las posibles deficiencias y la corrección a realizar con las mismas.

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

Por último queremos dar las gracias a su organización en este empeño y reiterar nuestro compromiso en ella.

Fdo.: M^o 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”.

Los principios y valores de CLAROS S.C.A. aparecen contenidos entre otros en:

- Manual de Acogida
- Plan estratégico.
- Dossiers de presentación

AÑO 2009.-

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.

- Acción: Como tales. Estos principios y declaraciones de intenciones vienen reflejadas 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
- En el plan Estratégico 2009-2014.

- Medición:

- A) Este año (2009) 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. Aparece recogido en el recibí de entrega de Manual y contemplado en la documentación archivada de nuestro sistema de calidad.
- B) 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).

Acción 2010.-

- Realización de Manual de Acogida adaptado a cada puesto de trabajo, para todo el personal que trabaja en Centros (Residenciales y Centros de día) o pertenece al departamento de admón. con el fin de llevar esta comunicación al 100% de la plantilla.

Medición.-

Entrega del Manual de Acogida a la totalidad de la plantilla y categorías profesionales que no pertenecen a la administración.

Principio 2.-

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

Acción.-

A) En el sistema de calidad implantado en el SAD que gestiona CLAROS S.C.A. se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios (clientes) del servicio prestado desde nuestra empresa. 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 la trabajadora

Medición.-

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) La entidad dispone de normas de contratación de proveedores en los que prioriza a aquéllos que tienen certificada su actividad.

Medición.-

En el listado de proveedores aparecen expresamente destacados aquéllos que tienen certificada su actividad y diferenciados de algunos que no la tienen

Objetivos para 2009.-

Acción.-

Realizar 300 encuestas de satisfacción a los usuarios de nuestros servicios durante el año 2009.

Medición.-

Esta acción se ha realizado y se ha superado el nº final de 300 encuestas realizadas por lo tanto, se ha conseguido en el 100%

Acción 2010.-

A) Realizar encuestas de satisfacción también entre los usuarios de UEDS y Residencias tal y como viene establecido en el sistema 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

B) Este año se les pide a todos los proveedores que ratifique su compromiso en este sentido, es decir, que estén certificados por la ley

Medición.-

A) realización de encuestas de satisfacción al 95 % de los usuarios de UEDs y/o familiares

B) Revisión para asegurar su realización por parte de la totalidad de los proveedores.

Principio 3.-

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

Acción 2009 Medición:

Se ha informado 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 Cumplido al 100 %

Acción 2010

Conseguir una mayor sensibilización para la participación de los trabajadores en la organización preventiva

Medición .-

A) Legalizar el comité de prevención del servicio que acaba de constituirse.

B) Establecer relaciones con otros comités laborales ya constituidos de cara a tener en ellos delegados de prevención.

Principio 4.-

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

Acción 2009.-

La empresa se reúne con regularidad con los representantes de los trabajadores a fin de constatar que no existe ningún incumplimiento del convenio y del Estatuto de los Trabajadores en este sentido.

Medición:

Mediante certificados de actas firmados por representantes de la empresa y sindicales. Actas incluidas en el sistema de calidad

Acción2010.-

La empresa ha propuesto 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:

Consultas a los distintos comités laborales sobre la propuesta e implantación de la misma tras la negociación correspondiente.-

Principio 5.-

5.- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Acción 2009.-

Se expondrá en el tablón de anuncios de los centros residenciales y de día de mayores, durante este año, el decálogo de la responsabilidad social, junto al compromiso de la empresa con el mismo

Medición.-

Campaña de sensibilización en torno al día por la erradicación del trabajo infantil. Ex posición de una presentación alusiva al tema en todos los centros y oficinas. (En tabloneros de anuncios y cartelera de mano.

Acción 2010.-

Para el día 12 de Junio exponer en todos los tabloneros de anuncios de centros y oficinas de CLAROS .SC.A. el programa y la hoja de ruta diseñada por la ONU

Medición.-

Comprobación de tablones. Informe de las distintas delegaciones y oficinas

Principio 6.-

2.6.- Las empresas deben apoyar la eliminación de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Acción 2009.-

Se ha firmado 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 S.C.A.

Medición:

Convenio firmado.

Estudio previo de la entidad, realizado

Documento de Constitución de una Comisión Negociadora, firmado

Acción 2010.-

A) Se informa a todas las trabajadoras mediante comunicación escrita de la existencia de una Comisión de Igualdad y de negociación del Plan de Igualdad.

B) Establecimiento de 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.-

A) Envío con las nóminas de los meses de julio, agosto o septiembre. Exposición de copias de la carta tanto en tablones de anuncios como en mesitas y lugares de recepción para poder retirarlas.

B) Aprobación por la Comisión de Igualdad antes de acabar el período anual

Principio 7.-

2.7.- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Acción 2009.-

Claros s.c.a. está realizando el estudio previo para implantar el sistema de calidad y su certificado a la gestión medioambiental.

Medición:-

Documentación preparada y difusión a todos los responsables de contratos.
Contratación de una técnica para realización y seguimiento de la calidad medioambiental

Acción. 2100 –

CLAROS realiza una comunicación a todos/as los /as trabajadoras /res de administración sobre la recogida selectiva y el mejor uso de material fungible

Medición.-

Comprobación en auditoria interna de Medio ambiente del grado de cumplimiento de esta medida

Principio 8.-

2.8.- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Acción 2009.-

Desde marzo de 2009, CLAROS S.C.A ha establecido en su organización un Sistema de Gestión del Medio Ambiente según la Norma ISO 14001:2004

Medición.-

El documento de Aprobación del Consejo Rector denominado “ Política de empresa”, está firmado el 3 de marzo de 2009.

Acción. 2100 –

En CLAROS se realiza una primera auditoria externa de la implantación de su sistema de Medio Ambiente. Las incidencias y desviaciones que se detecten deben estar solucionadas en plazo de manera que supongan una mejora en el establecimiento en la empresa de dicho plan

Medición.-

Comprobación desde auditoria externa de Medio ambiente del grado de cumplimiento del sistema, informe del mismo, informe de correcciones y por fin informe de aprobación de las mismas por medio de la empresa externa que certifica a CLAROS S.C.A. en medio ambiente.

Principio 9.-

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

Acción 2009.-

En el Manual Operativo de la calidad medioambiental, se recoge que CLAROS S.C.A exigirá a sus empresas proveedoras de reprografía, limpieza y servicios de desarrollo que realicen una declaración firmada de cumplimiento de los requisitos legales que afectan a los servicios contratados por CLAROS S.C.A

Medición.-

Los documentos firmados por los proveedores citados en la acción se encuentran debidamente archivados.

Acción. 2100 –

En la búsqueda de proveedores de soluciones informáticas se pedirá como requisito no negociable que éstas sean respetuosas con el medio ambiente.

Medición.-

En el contrato final con la/s empresa/s elegida/s se recogerá como condición este requisito.

Principio 10.-

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

Acción 2009.-

La empresa declara que asume unas relaciones leales y limpias con sus clientes internos y externos y con sus proveedores.

Medición:

Declaración firmada y hecha pública en tablón de anuncios en todos nuestros centros de trabajo desde junio de 2009.

Acción 2010.-

La empresa extiende esta declaración a los nuevos servicios y centros puestos en marcha en este año.

Medición.-

Comprobación de tabloneros de nuevos servicios y oficinas. Informe del responsable del nuevo servicio o centro en este sentido

