



**Informe de Progreso  
Pacto Mundial  
2014**

Pauma S.L.

## Índice

<b>Carta de renovación del compromiso</b>	<b>1</b>
<b>Información general</b>	<b>2</b>
<b>Principio 1</b>	<b>6</b>
<b>Principio 2</b>	<b>8</b>
<b>Principio 3</b>	<b>9</b>
<b>Principio 4</b>	<b>11</b>
<b>Principio 5</b>	<b>13</b>
<b>Principio 6</b>	<b>14</b>
<b>Principio 7</b>	<b>17</b>
<b>Principio 8</b>	<b>18</b>
<b>Principio 9</b>	<b>20</b>
<b>Principio 10</b>	<b>21</b>

## Carta de renovación del compromiso



Como cada año, desde la adhesión en 2009 de Pauma al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, queremos ratificar nuestro compromiso con esta iniciativa y sus Diez Principios. Así queremos poner de manifiesto nuestra firme apuesta por la defensa de los derechos humanos, el cumplimiento de la legislación vigente aplicable en materia laboral, la protección y el respeto hacia el medioambiente y la lucha contra la corrupción.

La estrategia de Pauma continua estando alineada con los principios del Pacto Mundial, ajustamos las políticas y acciones que desarrollamos, que se caracterizan por la transparencia en la gestión, a las directrices establecidas por los Diez Principios, difundiendo nuestro compromiso entre nuestros grupos de interés y apoyando públicamente esta iniciativa. De esta manera continuaremos incorporando el cumplimiento estos principios en la sistemática de gestión, trabajando para alcanzar los objetivos establecidos en esta línea y nos plantearemos nuevos retos de futuro.

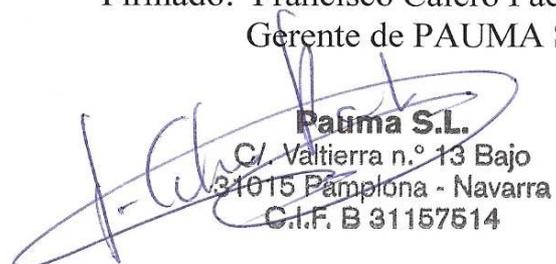
Somos conscientes de que el camino hacia la sostenibilidad es largo y que exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y comportamientos responsables, así como una importante vinculación de Pauma con la comunidad en la que desarrolla sus actividades, siempre con el objetivo de favorecer el desarrollo de una sociedad más justa, igualitaria, solidaria, respetuosa con el medioambiente y con los derechos humanos.

Consideramos que formar parte de un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, ayuda a avanzar juntas en el camino de la sostenibilidad.

Como parte del engranaje que rigen los valores de Pauma, nos ratificamos en nuestro firme compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios. Este compromiso se materializa con la implementación año tras año de nuevas acciones siguiendo sus directrices.

En Pamplona, a 30 de noviembre de 2014

Firmado: Francisco Calero Pacha  
Gerente de PAUMA SL



**Pauma S.L.**  
C/ Valtierra n.º 13 Bajo  
31015 Pamplona - Navarra  
C.I.F. B 31157514

## Información general

Pauma s.l. es una empresa dedicada desde 1985 a la gestión de recursos sociales y educativos para clientela de los ámbitos público y privado.

Damos respuestas profesionales a las demandas y necesidades de la infancia, familias, jóvenes, tercera edad y el entorno educativo. Además, llevamos a cabo programas que facilitan la conciliación, apoyan la incorporación social o laboral y propician actitudes medioambientales positivas en las personas beneficiarias.

El trabajo en campos tan diferentes, aunque interrelacionados, nos permite contribuir al desarrollo social y a la mejora de las condiciones de vida de la población a la que atendemos. Para ello, asumimos en la práctica criterios de mejora continua, respeto a los principios éticos profesionales y reducción del impacto ambiental de nuestro trabajo.

Nuestro modelo de gestión reinvierte todos los beneficios en el mantenimiento de la propia entidad y prioriza la estabilidad del personal técnico. De Pauma forman parte más de ciento cincuenta profesionales que integran equipos interdisciplinarios, con formación en distintas áreas: psicología, pedagogía, educación social, trabajo social, animación sociocultural, educación ambiental, gestión económica y empresarial.

Pauma es una empresa privada que renuncia expresamente al ánimo de lucro o dicho de otra manera, no espera obtener beneficios empresariales en un ámbito como el de la gestión de recursos públicos. En el caso de existir derivados de nuestra gestión, estos siempre revertirán en esta gestión y en los servicios que desde ella se prestan.

Consideramos una aspiración legítima, llegar a percibir un salario justo por nuestro trabajo y nuestra dedicación y desde este planteamiento establecemos un principio de normal aplicación por el cual:

"Ninguna de las personas participantes en Pauma puede percibir un salario mayor que aquel que, para un puesto homólogo tenga la Administración Pública. Y, de ser posible, se tenderá a que los salarios de la entidad vayan homologándose progresivamente con los correspondientes en la Administración Pública".

Apostamos por la transparencia y publicidad en nuestra gestión facilitando, tanto interna como externamente, que se conozcan de manera comprensible los mecanismos utilizados y el destino de los recursos.

Queremos ser una entidad capaz de acoger a personas que quieran participar tanto en el proyecto en funcionamiento como en cualesquiera de las actividades que se desarrollen o pudieran desarrollarse desde él.

Pensamos que nuestra entidad debe apoyarse fuertemente para su desarrollo en su capacidad de prospección y de análisis social. Constituye un reto importante para nuestro propio proyecto o modelo de trabajo, ser capaces de encauzar propuestas diferentes ante las nuevas realidades sociales y canalizar la creatividad que se genera desde el ejercicio profesional.

### Perfil de la entidad: Pauma S.L.

- ✓ Dirección: C/Valtierra, 13-Bajo. Pamplona
- ✓ Dirección web: [www.pauma.es](http://www.pauma.es)
- ✓ Alto cargo: Francisco Calero Pacha. Gerente
- ✓ Fecha de adhesión: 19/08/2009
- ✓ Número de personas empleadas: 161
- ✓ Sector: Otros
- ✓ Actividad: Gestión de recursos sociales y educativos
- ✓ Ventas / Ingresos: 4.694.053,18€
- ✓ Margen neto o de explotación: 0,63%
- ✓ Productividad del empleo (facturación/plantilla total): 29.155,61€
- ✓ Ayudas significativas recibidas de gobierno: 0€
- ✓ Desglose de Grupos de Interés: Clientela (entidades contratantes y población usuaria/beneficiaria), Personas, Alianzas, Sociedad
- ✓ Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: Se han definido los Grupos de Interés Clave en base a su vinculación con la entidad, su grado de impacto y capacidad de influencia.
- ✓ Países en los que está presente y mercados servidos: España
- ✓ Alcance del Informe de Progreso: El reporte se realiza sobre Pauma
- ✓ Definición de los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso: En base a los indicadores del Cuadro de Mando y de manera alineada con la estrategia. En función de las características y peculiaridades de Pauma, se ha realizado un análisis de los principales criterios éticos, sociales y ambientales, identificando los temas más relevantes.
- ✓ Difusión del Informe de Progreso: Intranet, a través de la página de la Red Española del Pacto Mundial y en los diferentes foros sectoriales e intersectoriales en los que participa Pauma.
- ✓ Premios y distinciones recibidas durante el periodo informativo:
  - La Red Nacional de la Semana Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (RNSST) seleccionó una acción de Pauma para la Semana Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: “Buenas Prácticas en la gestión del estrés y de otros riesgos psicosociales”.
  - El Ayuntamiento de Zizur Mayor, a través del Comité de Seguimiento del Plan Interno de Igualdad otorgó a Ametxea, servicio gestionado por Pauma, el Galardón Gafas Lilas 2014. Este premio reconoce la labor a favor de la igualdad entre mujeres y hombres realizada por personas, servicios municipales y otras entidades públicas.
- ✓ Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2014
- ✓ Fecha de la memoria anterior más reciente: 2013
- ✓ 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: Pauma dispone de distintos canales de comunicación bidireccional que permiten que las opiniones, necesidades y expectativas de los Grupos de Interés lleguen al máximo órgano de gobierno de Pauma, el Consejo de Dirección.

El modelo de gestión y comunicación en cascada de la entidad, los cuestionarios de satisfacción, el Banco de Reflexiones, el buzón de quejas y sugerencias, el Comité de Seguridad y salud, el correo electrónico corporativo, la página web, el Plan de Comunicación, las reuniones de equipo, el contacto directo con las personas que componen el Consejo de Dirección, así como la implicación de las personas de Pauma facilitan la comunicación entre las personas y el máximo órgano de toma de decisiones.

De la misma manera, la relación estrecha, directa y continua con las entidades contratantes y la población usuaria/beneficiaria de los recursos que gestionamos, así como los diferentes cuestionarios de satisfacción, facilitan recoger la información indispensable para la consecución de los Compromisos Estratégicos establecidos por Pauma.

- ✓ Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: El Consejo de Dirección es el órgano máximo de toma de decisiones de Pauma. Está compuesto por Gerencia, 4 Direcciones de Área y 5 Coordinaciones de Área. Es el órgano encargado de la gestión de los indicadores estratégicos y, por lo tanto, de la implantación de los 10 Principios en Pauma.

Todas las personas que componen el máximo órgano de gobierno, el Consejo de Dirección, ocupan cargos ejecutivos y son propietarias de procesos estratégicos y/o de apoyo.

Además existe una Comisión de RSE y una Red Participativa de RSE en la que participan 9 personas que velan por el cumplimiento de estos principios y por su transversalización en los diferentes equipos de trabajo en los que participan.

- ✓ Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 Principios mediante indicadores: El Consejo de Dirección, mediante los indicadores recogidos en el Cuadro de Mando, mide la evolución de la implantación de los 10 Principios de forma alineada al progreso de la Estrategia de Pauma.

### **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): Pauma colabora con otras entidades que realizan actuaciones vinculadas con la acción social promoviendo la participación de la población usuaria/beneficiaria de los recursos que gestiona en eventos que apoyan proyectos que persiguen la consecución de distintos Objetivos del Milenio, como por ejemplo, la escolarización de menores en África.

### **Más información**

- ✓ Responsable: Mentxu Autor
- ✓ Tipo de informe: A. Formato libre

## Principio 1

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

### Diagnóstico

Siguiendo con el ciclo de mejora continua establecido por la Metodología InnovaRSE diseñado por Gobierno de Navarra y adoptada por Pauma desde 2011, en 2014 se acometieron las áreas de mejora recogidas en la Memoria InnovaRSE que daba cuenta de las actividades desarrolladas establecidas en el Plan de Trabajo de 2012 que, a su vez, respondía al diagnóstico realizado en 2011.

Los diferentes diagnósticos efectuados por Pauma en materia de seguridad y salud laboral, muestran que la actividad desarrollada por la entidad no presenta excesiva complicación ni riesgo en esta materia, si bien detecta los mayores riesgos en accidentes de circulación, riesgos psicosociales y el riesgo a sufrir agresiones por parte de la población usuaria-beneficiaria.

Los aspectos referentes a la salud laboral están cubiertos en líneas generales y periódicamente se realizan evaluaciones de riesgos en los distintos puestos y formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL). Además Pauma cuenta con un Servicio de Prevención ajeno.

Pauma realiza periódicamente sondeos en materia de formación para detectar las

necesidades en esta materia preguntando directamente a sus personas, analizando el Plan Estratégico y el Plan Anual.

Pauma realiza encuestas de satisfacción a las entidades que contratan sus servicios y a la población usuaria-beneficiaria. Los resultados obtenidos se analizan con el fin de detectar áreas de mejora para con su clientela.

Por otro lado, en 2014 Pauma ha incorporado a la encuesta de satisfacción a sus profesionales ítems relativos a la política de reconocimiento.

La implantación del Modelo EFQM nos permite detectar áreas de mejora en todas las áreas de gestión de Pauma. En la misma línea, y con el fin de detectar necesidades de las personas de Pauma en materia de RSE, PRL, Igualdad, Calidad... tiene establecidos unos grupos de participación que denominamos Redes Participativas que inciden directamente sobre la comunicación bidireccional.

Mantenemos el objetivo de seguir realizando diferentes diagnósticos con el fin de detectar y prevenir, tal y como se hace en la actualidad, los posibles riesgos en materia de Derechos Humanos.

## Políticas

Las medidas desarrolladas se enmarcan en la cultura de Pauma, en un sistema de gestión de las personas, valor principal de Pauma, que se apoya en diferentes políticas que son revisadas periódicamente. Entre otras:

- Política de Prevención de Riesgos laborales
  - Política de gestión de Recursos Humanos
  - Política de formación
  - Política de calidad
  - Políticas de gestión
  - Código ético
- Política de RSE
  - Política de reconocimiento
  - Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales
  - Protocolo Actuación frente al Acoso Sexual y al Acoso por Razón de Sexo.
  - Protocolo de Actuación frente a Agresiones Externas

La Misión, Visión y valores de Pauma son públicos y se comunican interna y externamente y están disponibles para su consulta en la página web.

## Acciones

Pauma anualmente elabora y desarrolla un plan de formación con un doble objetivo, por un lado, favorecer el crecimiento profesional de sus personas (por ejemplo: formación sobre liderazgo dirigida a los mandos intermedios o acciones formativas de carácter técnico), y por otro, prevenir los riesgos psicosociales dirigido a todas las personas de la entidad (gestión del estrés, resolución de conflictos, etc.), así como sobre actuación frente a agresiones externas (curso de autodefensa).

Con esta misma periodicidad se elabora el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Las Redes Participativas, además de otras funciones, facilitan la comunicación de las políticas establecidas en Pauma y sobre los principios éticos que rigen la entidad.

En 2014 se revisaron la Misión, Visión y valores. En el grupo de revisión participaron personas trabajadoras de Pauma, personas de la Dirección y personas de la Fundación Pauma.

El plan de Acogida se revisa periódicamente, sigue en marcha el II Plan de Igualdad y el Plan de Conciliación.

## Seguimiento y medición de impactos

El seguimiento de las acciones desarrolladas se realiza a través de los indicadores establecidos en los sistemas de evaluación de los planes de formación, de comunicación, de conciliación, de igualdad de género... Con la periodicidad establecida en la cada plan se revisa el grado de su cumplimiento.

Así las herramientas empleadas durante 2014 han sido:

- Encuesta sobre clima laboral
- Encuestas de satisfacción de la población usuaria
- Auditorías externas (económicas, RSE...)

- Buzón de sugerencias interno
- Encuestas de satisfacción de acciones formativas
- Encuestas de impacto de acciones formativas

El 100% de las personas trabajadoras de Pauma han sido informadas sobre los principios éticos que rigen Pauma.

A lo largo de 2014 las personas trabajadoras de Pauma han participado en 180 acciones formativas, su poniendo un incremento con respecto al año 2013 del 36,4%.

## Principio 2

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

## Diagnóstico

Las “Entidades Proveedoras” no constituyen uno de los Grupos de Interés Clave de Pauma. Las principales empresas proveedoras de Pauma son de servicios (telefonía, electricidad, etc.). Estas empresas se encuentran sometidas a la legislación vigente en el marco legal que ofrece la Unión Europea a sus estados miembros también en materia de Derechos Humanos.

Además de estas, la actividad de compra a empresas proveedoras que realiza Pauma es muy escasa y el riesgo de vulneración de los Derechos Humanos es casi inexistente. Elegimos las empresas socialmente más responsables e impulsamos el desarrollo local en otros servicios como el de catering y papelería.

## Políticas

El procedimiento de gestión de compras incorpora la clasificación de entidades proveedoras en función de las

certificaciones y compromisos adquiridos que acrediten su compromiso con los Derechos Humanos.

## Acciones

Como criterio de selección de empresas proveedoras se utiliza el disponer de certificaciones, y que sean entidades locales, como ocurre en el caso de la entidad suministradora de catering en diferentes servicios, de la que se dispone de evidencias claras sobre su comportamiento socialmente responsable.

Se respetan las condiciones pactadas por contrato con las entidades proveedoras y

se establece con ellas canales de comunicación que posibiliten el buen servicio y que las entidades proveedoras puedan responder a las demandas de Pauma en las mejores condiciones.

Por otro lado, Pauma, en los proyectos técnicos con los que concurra para la gestión de los diferentes servicios, incorpora información sobre su compromiso con la RSE.

## Seguimiento y medición de impactos

El 56% del total de empresas proveedoras disponen de certificación.

## Principio 3

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

## Diagnóstico

Pauma dispone de un Convenio Colectivo que afecta a todas las personas trabajadoras de Pauma.

La Dirección de Pauma respeta la libertad de afiliación y reconoce el derecho a la negociación colectiva de su equipo humano. Se han establecido canales de

información y comunicación con el Comité de Empresa.

En los últimos años se ha realizado un importante esfuerzo en mejorar los canales de comunicación interna de tal manera que sus personas sean conocedoras tanto de sus derechos como de las personas interlocutoras.

## Políticas

El primer marco de referencia legal e Pauma es el Convenio Colectivo de Pauma. Este Convenio mejora algunos aspectos del Convenio Marco de referencia, así como el Estatuto General de las Personas Trabajadores.

El Plan de Comunicación de Pauma se revisa y, si procede, se actualiza anualmente y abarca el ámbito interno y externo. Además están establecidas reuniones periódicas a distintos niveles.

De la misma manera, existen políticas de apoyo que garantizan el cumplimiento de este principio, como son, entre otras:

- Código ético

- Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales
- Política de gestión de Recursos Humanos
- Política de RSE
- Compromiso RSE
- Plan de Igualdad de Género

En Pauma desarrollamos un modelo de liderazgo compartido que se despliega a todos los niveles de la entidad, donde sus líderes guían, desarrollan y hacen crecer a sus equipos y, en consecuencia, a Pauma en el desarrollo de su Misión, Visión y Valores. Este modelo permite tratar los temas que preocupan e influyen en las personas de Pauma a diferentes niveles.

## Acciones

El Plan de Comunicación Interna está favoreciendo la creación de canales de comunicación tanto horizontal como vertical, así como la implicación y la participación de las personas de Pauma.

Así, Pauma tiene establecidas reuniones a diferentes niveles, dispone de un Banco de Reflexiones en que se recogen las políticas y cultura de la entidad y son públicas para todas sus personas, y todas las personas disponen de un correo electrónico corporativo.

En esta línea, Pauma cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, con compromiso de respuesta en un plazo menor a una semana, accesible a todas las personas de la entidad como mecanismo de escucha.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción entre las personas de la

entidad para evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones. La máxima dirección se somete a evaluaciones de liderazgo. Estas herramientas son una fuente de aprendizaje y mejora continua.

Por otro lado, además de los equipos de trabajo encargados del desarrollo de los diferentes programas y/o servicios que gestiona Pauma, existen unas direcciones y comisiones (comunicación, RSE, Igualdad, Personal...) cuyo cometido es impulsar las áreas transversales que inciden en todas las personas que integramos Pauma.

A lo largo del tiempo, respondiendo a la estrategia establecida y con el seguimiento del Consejo de Dirección, estas direcciones y comisiones han ido profundizando en la cultura de Pauma, sistematizando su hacer y

dándola a conocer tanto a nivel interno, a través de acciones de sensibilización, reuniones, etc., como externo.

Con objeto de que el trabajo desarrollado por estas comisiones se realice de una manera más transversal, se han asignado, en los diferentes programas y/o servicios, a personas responsables para cada área. Así se ha hecho partícipe a más personas de la entidad y se está impulsando la comunicación bidireccional. Para ello se han creado las Redes Participativas (RP) que dependen de las diferentes comisiones:

- RP de personas
- RP de formación
- RP de PRL
- RP de calidad
- RP de igualdad
- RP de RSE

- RP de protección de datos
- RP de comunicación

En líneas generales, las funciones de las diferentes Redes Participativas son:

- Invitar a las personas de su equipo a conocer los documentos generados por Pauma referidos al área correspondiente.
- Informar sobre las pautas de funcionamiento en lo referente a esa área.
- Registrar la información que se demande por parte de la comisión.
- Facilitar la participación de las personas de la entidad, detectando necesidades e inquietudes, y comunicarlas a la comisión.

### Seguimiento y medición de impactos

Con una periodicidad anual se revisa el funcionamiento de las Redes Participativas que están sirviendo de canal de

comunicación de ideas nuevas y propuestas para mejorar herramientas.

## Principio 4

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

### Diagnóstico

El Convenio Colectivo de Pauma garantiza el desarrollo del trabajo en condiciones adecuadas.

Desde la concepción de que todas las personas que trabajan en Pauma tienen vida antes y después del trabajo considera imprescindible establecer medidas de

conciliación que satisfagan las necesidades de las personas y de los programas en los que trabajan.

Pauma ha detectado un aumento del riesgo de agresiones en el puesto de trabajo por parte de la población usuaria-beneficiaria.

Pauma tiene establecido un sistema de recogida de necesidades de formación para potenciar el desarrollo de la trayectoria profesional de sus personas.

Dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, Pauma realiza diagnósticos

sobre los riesgos y ha detectado que los riesgos laborales más destacados en nuestro sector son los riesgos psicosociales y nuestro esfuerzo se dirige a planificar medidas para evitar o minimizar los efectos.

## Políticas

El Convenio Colectivo de Pauma regula las horas de trabajo, la tabla salarial, así como los beneficios sociales.

Todas las personas que trabajan en Pauma firman un contrato de trabajo en el que se especifica la jornada, retribución... y tienen acceso a las diferentes políticas de la entidad.

Las prácticas en la entidad están reguladas por los diferentes convenios de colaboración que se firman con diferentes centros de formación.

Pauma concibe la conciliación como algo que atañe a cualquier persona, independientemente de cual sea su sexo y/o circunstancias y amplía su alcance a las necesidades de la atención a personas dependientes, así como para satisfacer otro tipo de necesidades y/o dificultades como formación, trayectoria profesional, respiro...

Partiendo de que las circunstancias de cada persona son particulares y exclusivas, Pauma adapta las medidas de conciliación

a las circunstancias personales y laborales diversas desde la perspectiva de afrontar y solucionar dicha situación.

Pauma cuenta con una política de Conciliación, un Plan de conciliación y un Catálogo de medidas de conciliación a disposición de todas sus personas. Del mismo modo, cuenta con:

- Código ético
- Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales
- Política de gestión de Recursos Humanos
- Política de RSE
- Compromiso RSE
- Plan de Igualdad de género
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Protocolo de actuación frente a agresiones
- Protocolo de actuación ante Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo
- Política de conciliación
- Política de Prevención de Riesgos Laborales
- Plan de conciliación

## Acciones

Pauma ha elaborado un Protocolo de Actuación frente a las Agresiones que ha difundido entre todas sus personas.

Anualmente se registran las medidas de conciliación disfrutadas y se elabora un informe con toda la información que está a disposición de todas las personas de Pauma en el Banco de Reflexiones.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción entre las personas de la entidad y se realiza un sondeo sobre necesidades y/o demandas de formación.

Para garantizar la salud y seguridad de sus personas trabajadoras Pauma ha implantado y desarrollado el Plan de Prevención de Riesgos Laborales que

engloba los protocolos y procedimientos necesarios. Existe, además, el Comité de Seguridad y Salud que trabaja para desarrollar la prevención y la promoción de la salud en la empresa. En esta misma línea, promueve la participación de la plantilla través de la Red Participativa de Prevención de Riesgos Laborales para comunicar, sugerir y/o reclamar medidas.

### Seguimiento y medición de impactos

El Mapa de Indicadores y la encuesta de satisfacción son las principales herramientas de seguimiento del cumplimiento de las políticas establecidas y de las acciones desarrolladas.

Los informes de medidas de conciliación disfrutadas permiten analizar los beneficios de la implantación del Plan de Conciliación.

El Protocolo frente al Acoso sexual y Acoso por Razón de Sexo tiene establecidos mecanismos de registro de expedientes abiertos y, a fecha de hoy, no ha habido ninguna denuncia.

## Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

### Diagnóstico

En pauma no se realizan contrataciones a personas menores de edad.

Dado que Pauma gestiona servicios de detección de casos desprotección infantil, abandono emocional o cualquier tipo de maltrato y/o abuso, situaciones de inadaptación, riesgo de exclusión social... y protección de las y los menores que se

encuentran en estas situaciones, posibilitando su progreso, la mejora de su calidad de vida y su bienestar, consideramos que el trabajo infantil no es un factor de riesgo.

Por otro lado, realizamos un estudio de las entidades proveedoras, analizando los riesgos.

### Políticas

El Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales, el Código Ético, la Política de Gestión de personas y de Selección marcan

las pautas de funcionamiento y el rechazo del trabajo infantil, asegurando que los

procesos y procedimientos internos son coherentes con este criterio.

Pauma cumple, en todas y cada una de las contrataciones, la legislación vigente tanto nacional como internacional.

Nuestro objeto de trabajo es el bienestar infantil y así se explicita en cada uno de los proyectos técnicos presentados a los concursos públicos a través de los cuales accedemos a la gestión de servicios.

### Acciones

En nuestro quehacer cotidiano realizamos acciones de sensibilización sobre la importancia de respetar los derechos de niños y niñas.

Pauma, desde los servicios y recursos que gestiona, colabora con entidades sin ánimo de lucro y administraciones públicas que trabajan por la escolarización de la infancia y la erradicación del trabajo infantil.

En Pauma se controlan y revisan los procedimientos de contratación a pesar de operar únicamente en Navarra y de desarrollar actividades de gestión de servicios, donde el riesgo de trabajo infantil, podemos decir que es inexistente.

Las personas de Pauma participan en foros y redes donde muestran su apoyo reiterado a la erradicación del trabajo infantil.

### Seguimiento y medición de impactos

Pauma mide y analiza su participación en eventos, foros y redes de protección de la infancia con el fin de mejorar su implicación.

De igual manera, mide la eficacia de las herramientas de protección a la infancia

que desarrolla en su trabajo diario.

Ha verificado que las entidades proveedoras con las que trabaja no utilizan mano de obra infantil.

## Principio 6

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

### Diagnóstico

Las personas trabajadoras de Pauma son su principal valor, por esta razón vela por su bienestar y evita y rechaza todo tipo de discriminación en su seno y en los recursos y servicios que gestiona.

Con el fin de detectar posibles riesgos de discriminación a lo largo del tiempo realiza diferentes diagnósticos, como son el diagnóstico en materia de RSE, InnovaRSE

(2011) y los diagnósticos de igualdad de género (2009 y 2013).

Durante 2014 hemos sistematizado la Descripción de los Puestos de Trabajo y hemos desarrollado el II Plan de Igualdad de Género diseñado a partir de la evaluación del I Plan de Igualdad de Oportunidades.

Pauma cumple la legislación vigente en materia de inclusión de personas con distintas capacidades.

Pauma no tiene ni ha tenido expedientes abiertos por prácticas de discriminación en el empleo.

## Políticas

Pauma ha suscrito un Compromiso de no Discriminación que ha sido difundido entre todas las personas de la entidad y todas las políticas de apoyo de gestión de personas, los planes, acciones y medidas establecidas incluyen principios de igualdad y no discriminación como criterio ineludible. Entre ellas destacamos:

- Código Ético
- Compromiso de igualdad
- Compromiso de no discriminación
- Convenio Colectivo de Pauma
- Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales
- Declaración de principios en materia de acoso
- Plan de acogida
- Plan de conciliación
- Plan de formación
- Plan de igualdad

- Política de gestión de Recursos Humanos
- Política de acceso
- Política de conciliación
- Política de formación
- Política de gestión
- Política de prevención de riesgos laborales
- Política de promoción
- Política de RSE
- Política de Reconocimiento
- Política salarial
- Protocolo de actuación frente al Acoso Sexual y al Acoso por Razón de Sexo
- Valores

Pauma, a pesar de no tener obligación por ley, firmó el primer Plan de Igualdad en 2009 y estuvo vigente hasta 2012. En 2013 con el aprendizaje y los resultados obtenidos en esa primera fase, se aprobó el II Plan de Igualdad.

## Acciones

Pauma está desarrollando las medidas establecidas en el II Plan de Igualdad y ha revisado y actualizado el Protocolo de actuación ante situaciones de Acoso sexual y Acoso por Razón de Sexo.

Las acciones desarrolladas por Pauma en favor de la igualdad de género fueron

reconocidas en 2010 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con la concesión del Distintivo Igualdad en la Empresa que ha sido renovado en 2013 (válido hasta 2016 previa presentación de Informes Anuales).

Participamos en la Red de Empresas con Distintivo Igualdad en la Empresa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Pauma observa el principio de igualdad a la hora de elegir a las personas que van a cubrir los puestos de responsabilidad.

Pauma desarrolla acciones de sensibilización con sus personas sobre el principio de igualdad en fechas señaladas el Día de la Mujer (8 de marzo), Día de la Igualdad Salarial (22 de febrero), Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25 de noviembre)...

Dentro de su actividad, Pauma gestiona 4 programas de inserción sociolaboral dirigida a personas adultas en situación de exclusión social o riesgo de estarlo.

En su plantilla incorpora, en la medida de lo posible, a colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de estarlo.

En Pauma aplicamos el principio de "mismo salario por trabajos de igual valor" y buscamos una estabilidad en la plantilla apostando por contratos indefinidos que favorecen dicha estabilidad.

Garantizamos la accesibilidad en los puestos de trabajo, acometiendo para ello las obras necesarias en los centros de gestión propia.

### Seguimiento y medición de impactos

La composición de los órganos directivos y del resto de las personas empleadas es la siguiente:

- ✓ Número de personas empleadas: 161
- ✓ Mujeres: 141 88%
- ✓ Hombres: 20 12%
- ✓ Personas con cargos directivos frente a personas empleadas: 10 6,2%
- ✓ Personas con cargos directivos mujeres: 7 70%
- ✓ Personas con cargos directivos hombres: 3 30%
- ✓ Mujeres en puestos de responsabilidad: 29 82,86%
- ✓ Mayores de 45 años: 25 5,53%
- ✓ Menores de 30 años: 32 19,88%
- ✓ Personas empleadas no nacionales: 3 1,86%
- ✓ Personas con discapacidad: 2 1,24%

- ✓ Personas empleadas con contrato fijo: 114 71%
- ✓ Personas empleadas con contrato temporal: 47 29%

Con el fin de realizar una adecuada medición, análisis y mejora de las acciones realizadas, los datos se segregan y segmentan. Pauma realiza un seguimiento anual de las formaciones realizadas, de las personas que participan en ellas, etc. así como del plan de igualdad.

Pauma tiene recogido en su Mapa de Indicadores un indicador relativo a las denuncias por acoso. A lo largo de su historia no ha cursado ninguna denuncia de este tipo.

La composición de los órganos de dirección está accesible a toda la plantilla en el Banco de Reflexiones. Además se incluye en las memorias que anualmente se presentan a Gobierno de Navarra.

## Principio 7

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

### Diagnóstico

Pauma muestra un compromiso de respeto hacia el medioambiente, si bien el impacto de su actividad es muy poco significativa en

este sentido y las acciones que se pueden realizar muy limitadas.

### Políticas

Pauma cuenta con una Política Ambiental que fue revisada y mejorada en 2013, un Plan de acción en materia de RSE que

incluye aspectos ambientales y Guías de Buenas Prácticas Medioambientales.

### Acciones

Pauma gestiona desde 1993 la Escuela de Educación Ambiental Arotz-Enea de la Fundación kutxa, dirigida a escolares de 6 a 14 años, en la que participan cada curso más de 3.000 escolares. Arotz-Enea dispone de un sistema de gestión medioambiental certificado por la Norma UNE EN ISO 14001.

En los proyectos presentados a concurso, se incluye un apartado de actuaciones medioambientales a desarrollar tanto por el equipo gestor como con la población usuaria/beneficiaria.

Se han colocado los recipientes necesarios para la clasificación de residuos (plástico, papel/cartón y orgánico) en los centros gestionados por Pauma y se realizan acciones de sensibilización con la población usuaria-beneficiaria.

El equipo de educación ambiental de Pauma, encargado de la gestión de la escuela medioambiental, realiza acciones de sensibilización y prepara documentación y actividades en materia medioambiental para el resto de la plantilla.

Adquiere productos de limpieza respetuosos con el medioambiente a entidades proveedoras comprometidas en esta materia.

Pauma dispone de coches de empresa destinados a los equipos de trabajo que realizan mayores desplazamientos que se usan de manera compartida y que están suponiendo una importante reducción de emisiones.

## Seguimiento y medición de impactos

Pauma dispone indicadores de medición de rendimiento y de resultado de las acciones

desarrolladas y realiza un seguimiento de las facturas para el ahorro energético.

## Principio 8

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

## Diagnóstico

El diagnóstico en materia ambiental realizado en 2011 siguiendo la Metodología InnovaRSE refleja en sus conclusiones que el riesgo y las responsabilidades de Pauma en materia ambiental son escasas debido al sector en el que opera, y que por lo tanto, las acciones ha desarrollar son de bajo calado.

Si bien el impacto de nuestra actividad es muy poco significativa en este sentido y las acciones que podemos realizar muy limitadas, Pauma muestra un compromiso de respeto al medioambiente.

Pauma tiene detectado como riesgo ambiental más significativo la emisión de CO2 producido por los desplazamientos al puesto de trabajo (importante dispersión de equipos de trabajo por toda la Comunidad de Navarra) y por los

desplazamientos dentro del puesto de trabajo para acudir a los hogares de las personas atendidas en estos programas.

A pesar de la dificultad para la mejora ambiental, en aquello que está al alcance de nuestra mano establecemos medidas de mejora (consumo energético, reciclado de papel, coches de empresa...).

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades. Entre las más relevantes destacamos la necesidad de formación ambiental, de constante renovación de la tecnología utilizada, de utilizar la tecnología para favorecer un uso más respetuoso de los recursos en la comunicación de Pauma, y de concienciación de un mayor y más eficiente uso de los coches de empresa.

## Políticas

Pauma cuenta con una política ambiental a la que dotó de mayor concreción en 2012 y revisó y mejoró en 2013 y difundió entre su plantilla.

Igualmente ha hecho público su compromiso con la RSE a través de la página web.

Pauma cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en el modelo EFQM.

Uno de los programas gestionados, el Centro de Educación Ambiental Arotz-Enea dispone de un sistema de gestión

medioambiental certificado por la Norma UNE EN ISO 14001.

## Acciones

En Pauma existe una Comisión de RSE entre cuyas funciones se encuentra el fomento de actitudes y comportamientos respetuosos con el medioambiente. Con la creación, en 2013, de la Red Participativa de RSE ha mejorado la comunicación de los objetivos de la entidad en esta materia a sus personas y, sobre todo, la recogida de opiniones y sugerencias de las personas de Pauma para avanzar en esta materia. A lo largo de 2014 se ha ido asentado esta Red Participativa.

Pauma desarrolla acciones encaminadas a la reducción de consumos y a la adecuada gestión de residuos:

- Reducción del uso de papel, priorizando el envío de documentación vía correo electrónico o a través del repositorio seguro.
- Mejora de los procesos de impresión (a doble cara, borrador, blanco y negro, imprimir únicamente lo realmente necesario...).
- Reutilización de papel usado que no contiene información protegida por LOPD para imprimir borradores, tomar notas...
- Colocación de pegatinas en los interruptores para indicar las luces por zonas y evitar el encendido general
- Selección y clasificación de los residuos generados.
- Entrega en puntos limpios y/o contenedores específicos de la mancomunidad toners y cartuchos de impresora.
- Adquisición de equipos informáticos más eficientes y respetuosos con el medioambiente, reemplazando los antiguos.
- Adquisición de productos de limpieza respetuosos con el medioambiente.
- Reciclaje y reutilización de materiales en talleres medioambientales con la población usuaria/beneficiaria.
- Inclusión en los proyectos presentados a concurso de un apartado de actuaciones medioambientales.
- Fomentar el uso de papel reciclado.
- Uso de correo electrónico para comunicación interna.
- Colocación en los centros gestionados de puntos de clasificación de residuos.
- Adquisición de coches de empresa para evitar, en lo posible, o al menos reducir, desplazamientos individuales con coches particulares a los centros de trabajo y a los hogares de las personas atendidas.

## Seguimiento y medición de impactos

A pesar de que el impacto ambiental generado por Pauma se valora como muy bajo, la entidad realiza un seguimiento de los consumos realizados.

- ✓ **Electricidad:** 69.0,35,66Kwh
- ✓ **Agua:** 240m<sup>3</sup>
- ✓ **Papel:** 116.000 unidades

✓ **Inversiones ambientales:** 0€

Por otro lado, la incorporación de los coches de empresa ha supuesto que a lo largo de 2014 las personas trabajadoras de Pauma han recorrido 134.028 km menos en desplazamientos individuales en coches particulares.

## Principio 9

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

## Acciones

Pauma realiza una constante renovación de las tecnologías utilizadas buscando aquellas más respetuosas con el medioambiente. Entre ellas destacamos:

- Utilización de elementos de iluminación de bajo consumo
- Uso de correo electrónico para comunicación interna (nóminas, información corporativa, coordinación entre personas y equipos...)
- Empleo del repositorio seguro para transmisión de documentos
- Creación del Banco de Reflexiones para la transmisión de la cultura de la entidad
- Colocación de termostatos para regular la calefacción
- Adquisición de nuevos equipos y renovación de

equipos obsoletos y menos eficientes y respetuosos con el medio ambiente

- Adquisición de coches de empresa que han reducido el consumo de combustible y la emisión de gases

En los servicios que gestionamos dirigidos a la población infantil y juvenil realizamos talleres de concienciación medioambiental en los que utilizamos material de deshecho.

En este año Pauma ha adquirido 4 coches de empresa para los servicios en los que la intervención se realiza en los domicilios de la población usuaria. De esta manera, el 53,3% de las personas que trabajan en los centros de trabajo que disponen de coche de empresa que utilizaban sus coches personales de manera individual lo hacen ahora de manera colectiva o compartida.

### Seguimiento y medición de impactos

- ✓ Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente: 2.801 €
- ✓ Ahorro por el uso de coches de empresa: 5.399,98 €
- ✓ Kilómetros menos recorridos: 120.167 km

### Principio 10

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

### Diagnóstico

En Pauma no se han detectado situaciones de corrupción, ni se ha recibido ninguna denuncia, queja o comentario que cuestione su transparencia como entidad ni de las personas que la conformamos.

El hecho de ser una entidad que destina sus beneficios a su propio desarrollo, junto con el enfoque que Pauma le ha dado a todo lo referente a la gestión, transparencia en la información, etc. hace que el riesgo sea bajo.

### Políticas

El Código Ético no permite obtener beneficios ilegítimos ni hacer llegar tales beneficios a otras personas, obliga a asumir el Código Deontológico de su profesión y a rechazar el soborno y la corrupción en el ejercicio profesional.

El Código Ético de Pauma, el Decálogo de Buenas Prácticas Profesionales y los Códigos Deontológicos que regulan las profesiones que desarrollamos las personas de Pauma regulan estos aspectos. Estos obligan a observar las más altas normas de conducta profesional y personal en sus relaciones con las entidades contratantes, la población usuaria/beneficiaria, resto de profesionales que trabajan en Pauma, entidades

proveedoras, personas de otras entidades con las que Pauma colabora y sociedad en general.

Por otro lado, la política de calidad de Pauma incluye un principio de transparencia que se traduce en la relación con las entidades contratantes (mayoritariamente administración pública) y la sociedad general.

Pauma tiene establecidos como principios:

- La renuncia al ánimo de lucro.
- Una diferencia salarial nunca superior a 1:3.
- No percibir, en ningún caso, un salario superior al que correspondería en la Administración por un puesto homólogo.

## Acciones

La Fundación Pauma vigila que Pauma realiza su gestión económico-financiera de acuerdo a los principios que en esta materia ha adoptado.

Pauma ha elaborado una definición de Buen Gobierno y Transparencia, igualmente ha recopilado las buenas prácticas y las áreas de mejora detectadas en la gestión de Pauma en este aspecto. Así mismo, se han definido criterios e indicadores de Buen Gobierno y Transparencia.

Además de las acciones realizadas a nivel interno como: cumplimiento normativo del

Plan General Contable, cumplimiento escrupuloso de la normativa correspondiente a cada una de las partidas presupuestarias que manejamos, justificación de las subvenciones y seguimiento de los gastos, a nivel externo Pauma realiza anualmente, sin tener obligación legal, auditorías económicas, presenta anualmente a las entidades contratantes memorias económicas, cuentas anuales y auditoría económica, presenta anualmente las cuentas a las entidades financieras y de garantía recíproca con las que trabaja y la Fundación Pauma supervisa las cuentas semestralmente.

## Seguimiento y medición de impactos

Pauma se somete anualmente a una auditoría económica externa. A nivel interno se realiza un control financiero-

contable que permite vigilar las desviaciones y realizar un seguimiento de gastos de los puestos de mayor riesgo.