



Macrosad S. Coop. Andaluza

INFORME DE PROGRESO
2015

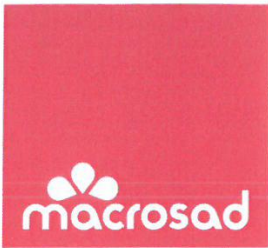
Macrosad S. Coop. Andaluza
Avda. de Andalucía, 83 Entreplanta Oficina 1- CP 23005
Jaén

Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	COE
05	Análisis
	Empleados
	Clientes
	Proveedores
	Socios/Accionistas
	Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Un año más, me es grato presentar el Informe de Progreso del Pacto Mundial de Macrosad Sociedad Cooperativa Andaluza correspondiente al año 2015.

En calidad de Director General me gustaría transmitir que en nuestra organización estamos concienciados y seguimos creyendo en la importancia de la incorporación de los Diez Principios del Pacto Mundial en nuestro proyecto empresarial, como condición *sine qua non* a la hora de definir, gestionar y transmitir nuestra cultura y valores empresariales, tanto dentro como fuera de la organización.

Esta compañía renueva su compromiso firme con los Diez Principios del Pacto Mundial a través de los objetivos establecidos, tal y como se plasma en el informe que presentamos del año 2015. Así mismo para el próximo año tenemos el propósito de seguir trabajando en la misma línea, además de desarrollar las acciones necesarias para progresar y conseguir una mejora en la incorporación de estos Diez principios en nuestra actividad diaria y entre todos nuestros *stakeholders*.

Por ello, en nombre de la organización y mediante esta declaración pongo de manifiesto nuestra firme intención de renovar los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en el entorno donde desarrollamos nuestra actividad y en la sociedad en general.

Os saluda atentamente,



Andrés Rodríguez
Director General de Macrosad



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Macrosad S. Coop. Andaluza

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Avda. de Andalucía, 83 Entreplanta Oficina 1- CP 23005

Localidad

Jaén

Provincia

Jaén

Comunidad Autónoma

Andalucía

Dirección Web

<http://www.macrosad.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Andrés Rodríguez González

Persona de contacto

Pilar Hurtado Rosa

Número de empleados directos

436

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Macrosad es una organización responsable que contribuye a mejorar el bienestar de las personas facilitando y fomentando un envejecimiento digno y positivo, mediante la gestión de servicios integrales y la generación de conocimiento desde la eficiencia que nos aporta nuestra experiencia y compromiso con la realidad

Ventas / Ingresos

9.933238

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Empleados, Clientes, Proveedores, Socios/accionistas, Medioambiente

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

Entorno

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se han seguido los criterios de Proximidad e Influencia bidireccional de las actividades que desarrolla Macrosad SCA

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

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

El desarrollo de la actividad de Macrosad SCA se produce principalmente en España, principalmente en el ámbito andaluz por lo que nuestro reportese centra en esta zona geográfica.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Los asuntos más significativos se han establecido en Macrosad SCA como consecuencia de la definición de nuestro nuevo Plan Estratégico, como resultado de un diagnóstico profundo de nuestra entidad, se han planteado las nuevas estrategias directoras que establecen la significancia de nuestro trabajo, influencia y materialidad de nuestra actividad y por tanto, de nuestro reporte, en el ámbito económico, medioambiental y social.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

La difusión del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Macrosad SCA, así como de los principios del mismo se produce por distintas vías, comunicaciones directas, boletines mensuales, blog, así como por medio de redes sociales que nos ha permitido un aumento en la difusión a un mayor número de población, tanto nacional como internacional.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Macrosad ha establecido mecanismos dentro de su gestión diaria para obtener sugerencias, detectar necesidades, así como recibir propuestas de mejoras, como son la medición de la satisfacción de todos los grupos de interés identificados, detección y resolución de incidencias, recepción de sugerencias por distintas vías, con el contacto directo con los profesionales de Macrosad, a través de redes sociales, etc. Los cuestionarios de satisfacción dan la oportunidad a los distintos grupos de interés de realizar propuestas de mejora, sugerencias y opiniones.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Macrosad es una sociedad cooperativa que surge hace 20 años con una especialización clara sobre el Envejecimiento como consecuencia de la prestación y gestión de servicios en el ámbito sociosanitario que ha permitido un crecimiento de la entidad, diversificación de nuestras actividades siempre entorno al Envejecimiento.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Nuestra gestión ordinaria se fundamenta en un sistema de gestión diaria en la que se incluyen las normas de referencia ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, SA 8000, así como todos los principios, valores que hemos ido incluyendo en nuestra trayectoria, que se encuentran plasmados en nuestro cuadro de mando integral para su seguimiento y tomas de decisión.

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.

Nuestra metodología de gestión se fundamenta en la gestión de procesos, por lo que la toma de decisión incluyen fluye a distintos niveles, incluido el máximo cargo del gobierno que en este caso el administrador único, es también el Director General de nuestra organización, por lo tanto si ocupa un cargo ejecutivo en Macrosad SCA

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

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.)

Macrosad SCA viene apoyando acciones de UNWOMEN, a través de su adhesión a la iniciativa de Promoción de la Igualdad y Empoderamiento de las Mujeres, así como el apoyo explícito a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, haciéndolos propios de su planificación estratégica, como en su gestión habitual.

MÁS INFORMACIÓN

¿Cómo implementa la entidad los 10 Principios para los "Otros Grupos de Interés"?

Otros grupos de interés que en este caso, es lo que hemos denominado de modo amplio, Entorno sigue el mismo proceso que para el resto de grupos de interés contemplados, a partir de nuestra propia estrategia se establecen las líneas estratégicas y por tanto, acciones a desarrollar con todos nuestros grupos de interés.

Dirección Web

<http://www.macrosad.es>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la

implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



13

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 31
- Empleados: 65
- Proveedores: 10
- Accionistas: 2
- Administración: 0
- Comunidad: 0
- Medio ambiente: 8

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



316

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad de nuestros servicios en todos los niveles es primordial para nuestra organización. Dentro de nuestra Política de Gestión Integrada se establecen las líneas principales para asegurar nuestra misión, visión y valores sobre los que nos basamos y trabajamos para conseguir la satisfacción de nuestros grupos de internes, como base de nuestro sistema de gestión, con el que se pretende obtener y ofrecer servicios de atención de calidad.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores

0

Comentarios

Macrosad cuenta con se encuentra certificada en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y SA 8000 desde 2008, donde se establece un esfuerzo por garantizar la satisfacción del cliente

Objetivos

Mejora continua en la Gestión integrada
Recertificarnos en dichas normas.

Plan RSE - Política

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Se realizan Planes de RSE en función del Plan Estratégico empresarial, donde los objetivos están alineados con las actividades de Responsabilidad Social Corporativa.

Objetivos

- Poder llevar a cabo una Política de Responsabilidad Social corporativa que responda a todos nuestros grupos de interés.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Comentarios

Forma parte de nuestra gestión integral. Las auditorías ayudan a una implantación adecuada

Objetivos

Recertificarnos en la norma OHSAS 18001

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Macrosad está certificada en ISO 9001:2008 desde 2008

Objetivos

Recertificarnos en la ISO 9001:2015

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Se realizan auditorías internas y de Certificación

Objetivos

Recertificarnos en las normas y obtener auditorías con buenos resultados

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Macrosad entiende que una vía fundamental para mantener una relación estable y óptima, tanto con nuestros usuarios como con nuestros clientes es solventar cualquier situación vinculada a la gestión de nuestros servicios, que suponga una desviación en su actividad, por lo que realizamos esfuerzos importantes en la resolución de incidencias, quejas o reclamaciones, independientemente del nivel de importancia de los mismos.

Objetivos

Dar respuesta a las incidencias y tomar las medidas necesarias para que no surjan nuevas.
Control y seguimiento de las medidas establecidas.

Satisfacción del cliente

En Macrosad consideramos que uno de los puntos fundamentales para nuestra sostenibilidad a medio largo- plazo en la prestación de servicios de ámbito público pasa por desarrollar nuestras actividades produciendo una elevada satisfacción en nuestros clientes/ usuarios. Los cuestionarios de satisfacción del cliente en 2015 se

externalizaron para una mayor objetividad. Los resultados son altamente positivos.

Política de Calidad - Política Relacionados
Indicadores
Observaciones

Macrosad establece dentro de su sistema de gestión el conocer los requisitos y expectativas de todos nuestros grupos de interés para generar una interconexión óptima y por tanto, un trabajo especializado y satisfactorio para todos.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política Relacionados
Indicadores

Comentarios

- Identificar los requisitos y expectativas de nuestros clientes - Establecer objetivos encaminados a satisfacer las expectativas de nuestros clientes - Desarrollar e implementar medidas para la consecución de nuestros objetivos

Objetivos

Crear el servicio de atención al cliente

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores

Encuestas de Satis - Acción / Proyecto

Indicadores

Observaciones

Comentarios

Se realizan encuestas anuales de satisfacción a los clientes. En 2015 la Encuesta fue llevada por una Consultora Externa.

Objetivos

- Conocer la satisfacción de nuestros clientes. - Mejorar en aquellos aspectos donde la satisfacción sea menor

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Observaciones

En Macrosad entendemos que para que las relaciones

con nuestros grupos de interés sean mutuamente positivas se deben establecer canales de comunicación adecuados con cada uno de ellos, de esta manera, se fomenta el diálogo con nuestros clientes/ usuarios

Comentarios

Actualmente Macrosad establece canales de comunicación internos y externos para los distintos grupos de interés como son, el portal del empleado, uso habitual de correo electrónico, uso de boletines mensuales, uso de redes sociales como Facebook, twitter, etc.

Objetivos

Garantizar el diálogo, la transparencia y la satisfacción de nuestros clientes Fomentar el diálogo sistemático con los clientes

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento Indicadores

0

Observaciones

Se realizan visitas con asiduidad para conocer la satisfacción con nuestros servicios.

Objetivos

- Dar un servicio de calidad.

- Que los clientes estén satisfechos con nuestros servicios

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento Indicadores

0

Comentarios

- Planificación de la evaluación de la satisfacción - Extracción de muestra

- Desarrollo de la evaluación de satisfacción

- Elaboración del informe de conclusiones identificando los puntos fuertes y débiles, así como la propuesta de acciones para la mejora.

Objetivos

Crear el Servicio de Atención al Usuario

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores

0

Observaciones

Se analizan las incidencias y siempre se da respuesta.

Comentarios

- Identificación y categorización de incidencias

- Establecer medidas de subsanación y eliminación de posibilidad de reiteración

- Control y seguimiento de las medidas establecidas

Objetivos

Optimizar la metodología de gestión de incidencias

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Indicadores

0

Relacionados

Observaciones

Genéricas

Macrosad estudia la satisfacción de todos sus grupos de interés con la finalidad de identificar las necesidades de los mismos, metodología ampliamente implementada y que nos permite establecer medidas preventivas y correctivas habitualmente. Esto nos ha hecho alcanzar un nivel elevado de la satisfacción de nuestros clientes en general, generando niveles elevados de confianza.

Comentarios

- Identificar puntos fuertes y débiles en la satisfacción de nuestros grupos de interés

- Establecer propuestas de mejora para mantener niveles óptimos de satisfacción

Objetivos

Garantizar el diálogo, la transparencia y la satisfacción de nuestros clientes

Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Indicadores

0

Relacionados

Comentarios

Medir anualmente la satisfacción de nuestros clientes y poder comparar distintos ejercicios.

Objetivos

- Mejorar en la prestación del servicio.

Acercar la RSE al consumidor final

Consideramos este punto un desafío puesto que el número de clientes/usuarios de Macrosad SCA es muy elevado, sin embargo, somos conscientes de la difusión y acercamiento de nuestros valores, principios, permite a largo plazo una mejor relación cliente- empresa Durante 2015 se ha potenciado la información sobre nuestras actividades en RSE.

Código

Indicadores

0

Ético.

-

Política Relacionados

Comentarios

Nuestro Código Ético es público.

Objetivos

- Que todos los grupos de interés conozcan el Código Ético de nuestra entidad.

Normativa

interna

-

Política Relacionados

0

Observaciones

Genéricas

Comentarios

El usuario/a de nuestros servicios está informado de la normativa que rige el servicio, así como los protocolos de actuación.

Objetivos

- Que el usuario/a conozca nuestra normativa interna y protocolos de servicio

Encuestas de Satis - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Relacionados

Observaciones

Genéricas

Comentarios

Anualmente se realizan cuestionarios de satisfacción del servicio al usuario/a final o a sus familias cuando proceda.

Objetivos

Conocer de primera mano la satisfacción del cliente final. Mejorar en la prestación del servicio

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Relacionados

Comentarios

- Identificar los canales de comunicación más eficaces y próximos a nuestros clientes

- Establecer medidas específicas para la establecer el servicio de atención al cliente

- Desarrollo e implementación del Servicio de Atención al Cliente

Objetivos

Garantizar el diálogo, la transparencia y satisfacción de nuestros clientes

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores **Relacionados**
0
Comentarios
Revisión continua de nuestro sistema de gestión.
Auditorías anuales.

Objetivos
Cumplir con lo establecido en las normas SA 8000, ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001. Cumplir para mantener los estándares de calidad previstos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones **Genéricas**
Se analizan las incidencias y siempre se da respuesta.
Comentarios
Trimestralmente se contabilizan y analizan las incidencias surgidas.

Objetivos
La mejora continua y minimizar el número de incidencias

Accesibilidad de los productos y servicios

Accesibilidad universal en nuestros centros.
Accesibilidad tecnológica del usuario/a al servicio.

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores **Relacionados**
0

Comentarios
Nuestros centros cuentan con accesibilidad Universal. Cuando se detecta un problema de accesibilidad tecnológica en un usuario/a se le dota de teléfono móvil para que pueda acceder al servicio con todas las prestaciones.

Objetivos
Que todos nuestros usuarios/as tengan accesibilidad universal para la prestación del servicio

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores **Relacionados**
0

Comentarios
Cuando encontramos dificultades de accesibilidad de un usuario/a a nuestro canal de atención al cliente, se

le facilita por ejemplo un teléfono móvil a su disposición.

Objetivos
Que todos nuestros usuarios/as tenga accesibilidad a nuestro servicio de atención al cliente.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento
Indicadores **Relacionados**
0

Comentarios
Anualmente se realizan estudios de satisfacción.
Objetivos
Mejora continua y detectar ámbitos de mejora

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones **Genéricas**
Se analizan las incidencias y siempre se da respuesta.
Objetivos
Resolver las incidencias que puedan surgir.
Controlar el número de incidencias, así como analizar áreas o zonas donde más incidencias puedan surgir.
Mejora continua para minimizar el número de incidencias.

Desinformación de los clientes

En Macrosad entendemos que el aumento del número de clientes/ usuarios, teniendo en cuenta el perfil de los mismos, de bajo uso de las nuevas tecnología, en su mayoría ubicados en el ámbito rural, dificulta la transmisión de la información y por tanto, del conocimiento que pueden tener de nuestra entidad. Sin embargo, este hecho se va diluyendo por la cercanía y proximidad de nuestros profesionales que pueden y transmiten nuestros principios a nuestros usuarios/ clientes.

Política de Calidad - Política
Indicadores **Relacionados**

0**Observaciones** **Genéricas**
Macrosad establece dentro de su sistema de gestión el conocer los requisitos y expectativas de todos nuestros grupos de interés para generar una interconexión óptima y por tanto, un trabajo especializado y satisfactorio para todos.

Comentarios

- Identificar y elaborar nuestra misión, visión y valores
- Elaborar nuestra política de gestión integrada
- Implementar nuestra política de gestión en todos nuestros grupos de interés
- Controlar y evaluar la implementación de la misma.

Objetivos

Fomentar el diálogo sistemático con los clientes.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Relacionados

Comentarios

- Planificación de reuniones periódicas
- Recogida y recopilación de información de nuestra actividad diaria
- Elaboración y entrega de memorias de actividad de nuestros servicios.

Objetivos

Establecer un sistema de recogida de consulta y sugerencia de los clientes

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores

0

Relacionados

Comentarios

- Planificación del estudio de la satisfacción -
- Extracción de muestra de la población diana -
- Desarrollo de los estudios de satisfacción -
- Identificación de puntos fuertes y puntos débiles -

Propuestas de mejora para mejorar los puntos débiles detectados

Objetivos

Conocer y entender las percepciones de nuestros clientes, así como identificar sus expectativas que afectan a la empresa

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

0

Indicadores

Relacionados

Observaciones

Genéricas

Se analizan las incidencias y siempre se da respuesta.

Comentarios

- Identificar las incidencias - Categorizar la incidencia - Tratamiento y gestión - Establecimiento de medidas para eliminación de posibilidad de reiteración - Implementación de medidas - Control y seguimiento de las mismas

Objetivos

Optimizar el sistema de gestión de incidencias

Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Indicadores

0

Relacionados

Observaciones

Genéricas

Que nuestros clientes conozcan la satisfacción obtenida con respecto a nuestros servicios. Los resultados son públicos.

Objetivos

- Que cada uno de nuestros clientes conozcan la satisfacción con respecto a nuestros servicios.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Identificación del empleado con la entidad

El aumento de la plantilla de Macrosad SCA es en muchos casos, debido a la subrogación de personal de otras entidades por la consecución de nuevos servicios a través de licitaciones públicas. Esto conlleva en muchos casos a la falta de compromiso del personal con nuestra entidad.

Política para la inclusión del personal subrogado

Comentarios

La plantilla de Macrosad presenta viabilidad a largo plazo, como consecuencia de la participación y consecución de licitaciones públicas, esto hace que el personal de nueva incorporación en gran parte presente desconocimiento y falta de compromiso en la actividad de Macrosad.

- Para disminuir el impacto y eliminar la falta de compromiso del personal de nueva incorporación, Macrosad ha establecido una metodología específica para la nueva incorporación, a través de:
- Formación inicial.
- Fomento en el desarrollo de actividades en equipo.
- Seguimiento y coordinación a través de la satisfacción/clima laboral de todo el personal.

Objetivo:

- Eliminar la falta de compromiso del personal de nueva incorporación del último año especialmente.

Accidentes laborales

Macrosad cuenta con un Sistema de Gestión conforme a la norma OHSAS 18001:2007.

Código Ético / Conducta - Política
Indicadores **Relacionados**

0

Observaciones

Genéricas

Comentarios

MACROSAD SCA cuenta con un Código Ético que es público.

Objetivos

Aumentar la difusión del Código Ético

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política
Indicadores **Relacionados**

0

Comentarios

Macrosad cuenta con la Certificación de Calidad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, Medio Ambiente UNE-EN-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, SA 8000:2008 concedida por DNV, entidad está acreditada por ENAC, siendo la primera empresa andaluza del sector Sociosanitario con un sistema integrado de gestión. y RSE.

Objetivos

Reducir los accidentes laborales

PRL
Indicadores

0

Objetivos

Política
Relacionados

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Comentarios

Macrosad SCA realiza un esfuerzo en aumentar el número de formaciones en el área de PRL con el objetivo de reducir los accidentes laborales. Así mismo se realizan charlas de sensibilización, talleres prácticos de prevención de riesgos laborales.

Objetivos

Reducir el número de accidentes laborales

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Observaciones

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Comentarios

MACROSAD SCA cuenta con la certificación en OHSAS18001

Objetivos

Seguir

certificados

**Informe de Revisión por la Dirección -
Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados**

0

Comentarios

Macrosad cuenta anualmente con la Revisión de la Dirección, donde se analiza la evolución de los resultados y se realizan propuestas de mejora

Objetivos

Minimizar la accidentabilidad laboral

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de
seguimiento**

Indicadores Relacionados

0

Objetivos

Seguir manteniendo la satisfacción y/o aumentarla

**Buzón de sugerencias - Herramienta de
seguimiento**

Indicadores Relacionados

0

Observaciones

Genéricas

Comentarios

Los buzones de sugerencias están implantados en todos los centros.

Objetivos

Ayudar a mejorar en la PRL.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Se realizan auditorías internas y externas.

Objetivos

Ayudar a mejorar.

**Indicadores de accidentalidad laboral -
Indicador de Seguimiento**

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Los índices se revisan todos los meses para ver la evolución de los mismos.

Objetivos

Minimizar la accidentabilidad

**Gestión de incidencias - Indicador de
Seguimiento**

Indicadores

0

Observaciones

Se analizan las incidencias y siempre se da respuesta.

Comentarios

Macrosad cuenta con un procedimiento de Gestión de Incidencias, con el objetivo de analizar la evolución de los mismos/as, y poder tener una mejora continua,

Objetivos

Reducir el número de incidencias

**Índice de gravedad - Indicador de
Seguimiento**

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Todos los meses se analiza el índice de Gravedad para ver su evolución en el Comité de Dirección.

Objetivos

Reducir los accidentes laborales

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Durante 2015 se pone en marcha una nueva herramienta de Evaluación del Desempeño, donde se diagnostica las fortalezas y ámbitos de mejora de los trabajadores/as. Esta información es dada a los trabajadores/as para que puedan potenciar sus capacidades y puedan tener un adecuado desarrollo profesional.

Formación

Indicadores

0

Observaciones

Política

Relacionados

0

Genéricas

Comentarios

Macrosad realiza un Plan de Formación anual, que contempla principalmente al desarrollo profesional de los empleados y empleadas, a través de formaciones que palien aquellos

aspectos de mejora, detectadas en la evaluación del desempeño

Objetivos

- Dar los conocimientos, herramientas y habilidades necesarias para el desarrollo profesional de los empleados/as

Plan de Igualdad - Política Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Se informa y se publicita a todas las partes interesadas nuestro Plan de Igualdad.

Objetivos

Dado que nuestro sector está altamente feminizado, queremos incorporar en condiciones de igualdad, un mayor número de hombres en pro de la igualdad efectiva

Encuesta Clima Laboral - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Anualmente se realiza un estudio de clima laboral donde los empleados/as pueden dar su opinión libremente.

Objetivos

- conocer para mejorar el clima laboral

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

En 2015 se confecciona una nueva herramienta de Evaluación del desempeño basado en competencias.

Objetivos

- Que los empleados/as conozcan de primera mano cómo está siendo el desempeño del empleado/a.
- Que el empleado/a conozca sus puntos fuertes y sus ámbitos de mejora.
- Pactar con el empleado/a que se espera de su desempeño

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Anualmente se hace un estudio de clima laboral suficientemente representativa. En 2015 el estudio fue realizado por una Consultora externa

Objetivos

- Ver la satisfacción de trabajadores/as. - Realizar comparaciones entre un ejercicio y otro. - Mejora continua en aquellos aspectos que obtienen peor satisfacción.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Anualmente se realiza un estudio de clima laboral. Dicho estudio en 2015 se realizó por una consultora externa para obtener unos resultados más objetivos. El clima ha mejorado notablemente con respecto a ejercicios anteriores.

Los resultados se analizan meticulosamente y sirven para establecer objetivos de mejora en aquellas áreas donde existe menor satisfacción

Objetivos

Mantener y mejorar el buen clima laboral.

Favorecer la competencia transparente entre entidades

Este desafío no es controlable por Macrosad puesto la competencia transparente entre entidades debe ser bidireccional, y en este caso, aunque Macrosad ha adquirido como valor propio de su actividad la transparencia, no nos es posible asegurar la transparencia de nuestros competidores

Indicadores **Relacionados**
0 Observaciones **Genéricas**
En Macrosad entendemos que la aceptación de regalos por parte de nuestros clientes/ usuarios supone una distorsión en la prestación de nuestros servicios a medio y largo plazo.

Comentarios
Asegurar la difusión y conocimiento de nuestras normas de conducta entre nuestros clientes/ usuarios, especialmente las correspondientes a la no aceptación de regalos

Objetivos
Eliminar cualquier incidencia de aceptación de regalos por parte de nuestros clientes/ usuarios para mantener y asegurar la relación laboral profesional de nuestros trabajadores

Política RSE - Política
Indicadores **Relacionados**

0

Comentarios
Aumentar la difusión de nuestra RSE

Objetivos
Aumentar el conocimiento de nuestra RSE

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones **Genéricas**
En Macrosad entendemos que para que las relaciones con nuestros grupos de interés sean mutuamente positivas se deben establecer canales de comunicación adecuados con cada uno de ellos, de esta manera, se fomenta el diálogo con nuestros clientes/ usuarios

Comentarios
Desarrollar un calendario de reuniones con nuestros clientes Desarrollar un calendario con nuestros trabajadores tanto por personal técnico, como con la participación de la Dirección de Macrosad Realizar visitas frecuentes al domicilio de nuestros usuarios por parte de nuestro personal técnico Recogida habitual de incidencias/ quejas a través de las vías preestablecidas

Objetivos
Garantizar el diálogo, la transparencia y

satisfacción de nuestros clientes, usuarios, proveedores, trabajadores, etc. en definitiva de todos nuestros grupos de interés

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones **Genéricas**

Objetivos
Seguir trabajando para el conocimiento de nuestros Buzones de Sugerencias implantados en nuestros centros de trabajo

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones **Genéricas**

Macrosad está certificada en la norma SA 8000, donde se establece como media de control en temas relacionados con la responsabilidad social la definición y asunción de papeles de dos figuras que son el Representante de la Alta Dirección y el Representante de los trabajadores, sin embargo, consideramos que, nuestra actividad en torno a la responsabilidad social es más amplio que el desarrollo de actividades con nuestro personal, se requiere de una ampliación de las figuras donde se involucren representantes de nuestros grupos de interés como es la conformación de un Comité de Responsabilidad Social.

Comentarios
- Se ha establecido un calendario de reuniones donde se produce una participación activa de la Dirección de Macrosad para fomentar el acercamiento entre trabajadores y dirección.

Objetivos
Establecer un Comité de Responsabilidad Social que fomente el diálogo entre los Trabajadores y la Dirección de Macrosad y fomentar la participación activa y positiva entre ambas partes

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores **Relacionados**
0

Comentarios

El sistema de gestión integrado se ha sometido a un proceso de mejora profundo, estableciendo un cambio en la estructura de la empresa, pasando a una gestión de procesos donde el desarrollo de la gestión sea horizontal y establecer una mayor eficacia.

Objetivos

Implementar el sistema de gestión integrado a través de la gestión por procesos.

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Indicadores 0 **Relacionados**

Observaciones **Genéricas**
Anualmente, Macrosad es sometido al desarrollo de auditorías económicas que permiten velar por la transparencia en nuestra gestión diaria.

Comentarios
Aumentar las comunicaciones, bien por medio de reuniones, comunicaciones directas, boletines, entrega de memorias periódicas, etc. sobre los datos correspondientes a nuestra gestión, provocando un aumento de la transparencia entre nuestros clientes, usuarios y administraciones

Objetivos
Garantizar la transparencia con nuestros clientes, usuarios y administraciones (puesto que Macrosad gestiona y presta servicios públicos)

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Indicadores 0 **Relacionados**

Objetivos
Publicitar el número de auditorías anuales que tiene la entidad

Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad

Desde Macrosad se fomenta la formación continua, y la homologación de certificados de profesionalidad vinculados

al área sociosanitaria, para ayudar a los trabajadores/as en la obtención de una titulación homologada.

Código Ético / Conducta - Política Indicadores

0 **Relacionados**
Observaciones **Genéricas**

Comentarios
Macrosad tiene un Código Ético público para nuestros grupos de interés. El Manual de Bienvenida también contiene éste Código Ético.

Objetivos
Que todos los empleados conozcan el Código Ético de la organización.

Formación - Acción / Proyecto

Indicadores 0 **Relacionados**

Observaciones **Genéricas**

Comentarios
Macrosad elabora anualmente un Plan de Formación donde se da prioridad a cubrir los aspectos de mejora profesional de nuestros trabajadores. Así el Plan de Formación contiene formación relacionada: mejor desarrollo profesional, cumplir con formación relacionada con requisitos legales y en función de la estrategia empresarial o necesidades que puedan surgir.

Objetivos
Que todos los empleados/as de Macrosad tengan una formación de calidad que les ayude a su desempeño profesional.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores 0 **Relacionados**

Observaciones **Genéricas**

Comentarios
Existe a disposición de todas las partes interesadas buzón de sugerencias y Buzón de ideas.

Objetivos

Aumentar la participación de los empleados/as a través del Buzón de sugerencias y de ideas.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento
Indicadores **Relacionados**
0
Observaciones **Genéricas**

Comentarios

Trimestralmente se miden las horas de formación por empleado.

Objetivos

Aumentar el número de horas de formación por empleado con respecto al ejercicio anterior.

Buen ambiente laboral

El clima laboral se mide anualmente. Para una mayor objetividad, en 2015 se externaliza el análisis de Clima Laboral, los resultados son muy positivos, mejorando incluso los de 2014

Encuesta Clima Laboral - Acción / Proyecto

Indicadores **Relacionados**

0

Comentarios

Todos los años se realiza una encuesta laboral anónima. En 2015 para una mayor objetividad, el cuestionario fue pasado por una consultora externa.

Objetivos

Mantener y mejorar los resultados obtenidos

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Indicadores **Relacionados**

0

Observaciones **Genéricas**

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Comentarios

Macrosad se encuentra certificada en las normas SA 8000

Objetivos

Fomentar la calidad laboral de nuestros empleados, donde se produzca su participación activa

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores **Relacionados**
0
Observaciones **Genéricas**

Objetivos

Aumentar la participación del buzón de sugerencias e ideas

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento
Indicadores **Relacionados**

0

Observaciones **Genéricas**

Comentarios

Todos los años se mide el clima laboral y se comparan con los resultados de años anteriores.

Objetivos

Mejorar y mantener los resultados

Conciliación familiar y laboral

El impacto es importante para Macrosad SCA puesto que el 60% de la plantilla son mujeres, la probabilidad es elevada, sin embargo, Macrosad ha establecido medidas concretas para la Conciliación Familiar y Laboral, aplicable a todo el personal que lo requiera. En algunos puestos se apuesta por el teletrabajo, en los puestos de atención directa es más complicado, por los horarios de atención al servicio.

Política de RRHH - Política
Indicadores **Relacionados**

0**Observaciones** **Genéricas**

Macrosad promueve la igualdad efectiva de oportunidades, según lo establecido en su

Política de Recursos Humanos, en la que se recoge nuestra política de selección y contratación basada en las competencias profesionales acordes con los perfiles necesarios para la ocupación de los puestos de trabajos que conforman nuestra plantilla. También se recogen las medidas básicas de conciliación que facilitarán la conciliación de la vida familiar y laboral, de toda la plantilla de Macrosad.

Comentarios

- Identificar las competencias profesionales requeridos para el desarrollo de la actividad en Macrosad - Evaluación de competencias de todos los profesionales que conforman el personal - Elaborar y desarrollar el plan de carrera necesario para la promoción interna

Objetivos

Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación incrementando la presencia femenina en puestos directivos en igualdad de condiciones

Plan RSE - Política
Indicadores **Relacionados**
 0

Plan de Igualdad - Política
Indicadores **Relacionados**
 0

Comentarios

El Plan está implantándose y está comunicado a los distintos grupos de interés

Plan de igualdad - Acción / Proyecto

Indicadores **Relacionados**
 0

Observaciones **Genéricas**

El Plan de Igualdad es un instrumento de incorporación de la igualdad entre mujeres y hombres en el funcionamiento y gestión diaria de la empresa, mediante el cual se han fijado los objetivos de igualdad a alcanzar, así como las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución. Su aprobación tiene por objeto: - Eliminar los desequilibrios en el acceso y participación de mujeres y hombres en la organización. - Asegurar que los procesos de gestión de recursos humanos (selección,

clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones) respetan el principio de igualdad de trato y oportunidades. - Favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar. - Prevenir el acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

Comentarios

Está publicado, implantando y comunicado a los distintos grupos de interés.

Protocolo de acoso laboral y Código de actuación - Acción / Proyecto

Indicadores **Relacionados**
 0

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores **Relacionados**
 0

Comentarios

Las auditorías referentes a la norma SA 8000, estudian en profundidad todos aquellos aspectos relevantes de nuestra plantilla, desde las diferencias salariales, diferencias en el trato, mejoras sociales que se facilitan al personal, formación etc., lo que hace que de modo continuo se establezcan mejoras en nuestro propio sistema y por tanto, en nuestra plantilla

Objetivos

Recertificar nuestro sistema de gestión integrado basado en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y SA 8000

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores **Relacionados**
 0

Observaciones **Genéricas**

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Indicadores **Relacionados**
 0

Observaciones **Genéricas**

Macrosad está certificada en la norma SA 8000, donde se establece como medio de control en temas relacionados con la responsabilidad social la definición y asunción de papeles de

dos figuras que son el Representante de la Alta Dirección y el Representante de los trabajadores, sin embargo, consideramos que, nuestra actividad en torno a la responsabilidad social es más amplia que el desarrollo de actividades con nuestro personal, se requiere de una ampliación de las figuras donde se involucren representantes de nuestros grupos de interés como es la conformación de un Comité de Responsabilidad Social.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores **Relacionados**
0

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones **Genéricas**

Macrosad presenta la peculiaridad de tener una plantilla eminentemente femenina, esto hace que las medidas de conciliación sean requeridas de modo habitual, formando parte de nuestra actividad rutinaria lo que habitual y normaliza situaciones relacionadas con este ámbito. De este modo, se han desarrollado estas actuaciones sin llevar a cabo un control específico sobre ello, ni realizar la puesta en valor, ya que el porcentaje de personal que hace uso de estas actividades son elevadas.

Comentarios

- Identificar indicadores para la medida y uso de la Conciliación Familiar y Laboral - Incluir en cuadro de mando integral de indicadores - Implementar y controlar los datos obtenidos - Establecer medidas de mejora sobre las medidas establecidas.

Objetivos

Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación incrementando la presencia femenina en puestos directivos en igualdad de condiciones

Número de auditorías llevadas a cabo -

Indicador de Seguimiento
Indicadores **Relacionados**
0

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

La inserción de personas con discapacidad resulta poco atractivo por las peculiaridades del desempeño de nuestras actividades, esto hace que se dificulte la recepción de perfiles profesionales con discapacidad reconocida. Se ha trabajado en este sentido y en 2015 hemos conseguido estar por encima del número de trabajadores que exige la LISMI. Damos preferencia a personas con discapacidad y hemos aumentado el número de contactos con Asociaciones de inclusión laboral a personas con discapacidad.

Política de RRHH - Política
Indicadores **Relacionados**
0**Observaciones** **Genéricas**

Macrosad promueve la igualdad efectiva de oportunidades, según lo establecido en su Política de Recursos Humanos, en la que se recoge nuestra política de selección y contratación basada en las competencias profesionales acordes con los perfiles necesarios para la ocupación de los puestos de trabajos que conforman nuestra plantilla. También se recogen las medidas básicas de conciliación que facilitarán la conciliación de la vida familiar y laboral, de toda la plantilla de Macrosad.

Comentarios

- Identificar las entidades que sean susceptibles de generar sinergias o realizar alianzas - Establecer contacto con las entidades detectadas - Desarrollar los alianzas o convenios llevados a cabo

Objetivos

Asegurar la contratación de personal con discapacidad reconocida

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Política

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Macrosad dentro de su Política de Gestión Integrada, entiende que uno de los grupos de mayor influencia e incidencia en el éxito de nuestras actividades son nuestros profesionales, así que desde nuestra área de personas se establecen medidas adecuadas para conseguir un clima laboral óptimo que facilite la integración de nuestro personal, desarrollando su potencial y facilitando las relaciones laborales. Por esto, se consideró importante la necesidad de elaborar e implementar un Protocolo de Actuación específico para la detección, subsanación y eliminación de cualquier situación de acoso.

Comentarios

- Implementación del Protocolo de Actuación ante situaciones de acoso - Controlar y evaluar la implementación del Protocolo de Actuación
- Establecer medidas de mejora que permitan eliminar cualquier situación de acoso dentro de nuestra actividad

Objetivos

- Eliminar cualquier incidencia relacionado con las situaciones de acoso

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Macrosad contempla dentro de su Política de Recursos Humanos el desarrollo de planes de carrera, para perfiles profesionales que permita la inserción, promoción interna de nuestro personal a distintos puestos de trabajo, fomentando así la estabilidad laboral y eliminando cualquier posibilidad de discriminación.

Comentarios

- Identificar las competencias profesionales de los puestos de trabajo que se identifican en Macrosad - Evaluación de competencias del personal asociado a dichos puestos - Establecer planes de carreras para personal que lo requiera, así como desarrollar tanto

para la mejora interna del desempeño del personal, como para la preparación en futuras promociones internas.

Objetivos

Asegurar la contratación de personal con discapacidad reconocida

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Macrosad está certificada en la norma SA 8000, donde se establece como media de control en temas relacionados con la responsabilidad social la definición y asunción de papeles de dos figuras que son el Representante de la Alta Dirección y el Representante de los trabajadores, sin embargo, consideramos que, nuestra actividad en torno a la responsabilidad social es más amplio que el desarrollo de actividades con nuestro personal, se requiere de una ampliación de las figuras donde se involucren representantes de nuestros grupos de interés como es la conformación de un Comité de Responsabilidad Social.

Comentarios

- Identificar la necesidad de crear un Comité de RSC - Establecer los objetivos a alcanzar por el Comité de RSC - Proponer la constitución del Comité de RSC - Crear y poner en marcha del Comité de RSC

Objetivos

Crear e implementar el Comité específico de Responsabilidad Social

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0 Observaciones Genéricas

Macrosad SCA presenta el desafío de aumentar el porcentaje de profesionales con alguna minusvalía reconocida que conforman nuestra plantilla, ya que por las características de nuestra propia actividad resulta poco atractiva, ya que se ha consolidado y superado desde hace tiempo el porcentaje mínimo establecido en la Ley LISMI.,

Comentarios

- Identificar el porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Introducir el indicador dentro del cuadro de mando integral - Asegurar el uso y establecer medidas de mejora

Objetivos

Asegurar la contratación de personal con discapacidad reconocida

Falta de compromiso del empleado con la entidad

El aumento de la plantilla de Macrosad SCA es en muchos casos, debido a la subrogación de personal de otras entidades por la consecución de nuevos servicios a través de licitaciones públicas. Esto conlleva en muchos casos falta de compromiso del personal con Macrosad SCA. Se trabaja en el compromiso del trabajador/a en la cultura empresarial, aumentando la información de todas nuestras actividades y en encuentros trabajadores/as/familias/usuarios/as

Código Ético / Conducta - Política
Indicadores **Relacionados**

0

Observaciones **Genéricas**

Comentarios

MACROSAD SCA cuenta con un Código Ético, público.

Objetivos

Aumentar la difusión del Código Ético

Política para la inclusión de personal subrogado - Política
Indicadores **Relacionados**

0

Observaciones **Genéricas**

La plantilla de Macrosad presenta variabilidad a largo plazo, como consecuencia de la apertura de mercados a través de la participación y consecución de licitaciones públicas, esto hace que el personal de nueva

incorporación en gran parte presente desconocimiento y falta de compromiso en la actividad de Macrosad.

Comentarios

Para disminuir el impacto y eliminar la falta de compromiso del personal de nueva incorporación Macrosad ha establecido una metodología específica para la nueva incorporación, a través de: - la formación inicial - Fomento en el desarrollo de actividades en equipo - Seguimiento y coordinación a través de la satisfacción/ clima laboral de todo el personal

Objetivos

Eliminar la falta de compromiso del personal de nueva incorporación del último año especialmente.

Programa de Acogida - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Observaciones

Macrosad ha desarrollado un Programa de Acogido específico según el perfil profesional identificado, para la consecución de una adaptación óptima aumentando el compromiso del personal con Macrosad

Comentarios

- Elaboración de Guía de Programa de Acogida
- Facilitar el acceso a través del Portal del Empleado

Objetivos

- Automatizar el programa de acogida asegurando la difusión al 100% de todo nuestro personal

Cuadro de mando integral - Herramienta de seguimiento

Indicadores

0

Observaciones

Como consecuencia de la diversidad de actividades de Macrosad se ha establecido un cuadro de mando integral que permita controlar y/o predecir el comportamiento de los distintos procesos puestos en marcha, entre los que se encuentran los relativos a la gestión de personas.

Comentarios

De manera periódica, mensual, trimestral y/o

anual se recogen medidas de indicadores propios, como pueden ser el número de personas que visitan el Portal del Empleado. De esta manera, podemos detectar un bajo nivel de visitas y establecer un plan de trabajo para el fomento de su uso, aumentando la difusión, mejorando los contenidos, etc.

Objetivos

- 100% del personal de nueva contratación con formación inicial de acogida

Nº personal que accede al Portal del Empleado - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones

Macrosad establece como herramienta de apoyo para el desarrollo del Programa de Acogida de todo su personal, el Portal del Empleado donde se facilita toda la información necesaria para tener conocimiento amplio de la entidad, así como nuestras políticas de RRHH, RSC, Calidad, Medioambiente, y Seguridad y Salud y Manual de Bienvenida.

Comentarios

- Desarrollo informático del Portal del Empleado

- Difusión de la herramienta y códigos necesarios para el acceso - Control y seguimiento periódico del nº de personal que hace uso del Portal del Empleado

Objetivos

- 100% Personal con acceso al Portal del Empleado

Productividad y número de ausencias por empleado - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Analizar la productividad y absentismo en aras de una mejora de la productividad y minimizar el absentismo laboral

Objetivos

Disminuir el absentismo laboral.

Encuestas de Satisfacción y Clima Laboral - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Observaciones

Genéricas

El Clima Laboral se define como la percepción que tienen los trabajadores sobre los comportamientos organizativos que afectan a su forma de trabajo. Estas percepciones están muy relacionadas con aspectos tan relevantes como la motivación de los trabajadores, la satisfacción por el trabajo bien hecho, los estilos de liderazgo, las técnicas utilizadas en la dirección de equipos, los estilos de comunicación, la cohesión entre compañeros, etc.

Comentarios

Se mide anualmente el clima laboral. Para una mayor objetividad el cuestionario es aplicado por una empresa externa

Objetivos

- Aumentar la motivación y la satisfacción de los trabajadores/as

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

El proceso de calidad de los servicios que presta MACROSAD, depende en gran medida del grado de cualificación de sus profesionales, por lo que éste se convierte en prioridad absoluta, ya que entendemos, que esa es la clave del éxito. Cada año, el área de Personas elabora un plan de formación que cubre múltiples disciplinas profesionales y otros ámbitos de mejora personal. La formación fomenta la Creación de Valor Compartido: permite al trabajador desarrollarse a nivel profesional y personal, y a la empresa alcanzar más eficazmente sus objetivos A través de la evaluación del desempeño que se realiza a todos los trabajadores se detectan necesidades de formación y fruto de ello se elabora el plan de formación continua dentro de la empresa que facilita el reciclaje. Así mismo, finalizada la

formación se evalúa su eficacia.

Formación	-	Política
Indicadores		Relacionados
0		
Observaciones		Genéricas

Comentarios

Todos los años se elabora un Plan de Formación acorde con las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño de los trabajadores/as, en función de las necesidades estratégicas o legales. Se buscan itinerarios formativos para aquellos trabajadores/as que necesitan Certificado de Profesionalidad en el área sociosanitaria

Objetivos

Que todos los empleados/as de Macrosad tengan una formación continua y de calidad, que les ayude a un buen desarrollo profesional

Política de RRHH	-	Política
Indicadores		Relacionados
0		
Observaciones		Genéricas

Macrosad promueve la igualdad efectiva de oportunidades, según lo establecido en su Política de Recursos Humanos, en la que se recoge nuestra política de selección y contratación basada en las competencias profesionales acordes con los perfiles necesarios para la ocupación de los puestos de trabajos que conforman nuestra plantilla. También se recogen las medidas básicas de conciliación que facilitarán la conciliación de la vida familiar y laboral, de toda la plantilla de Macrosad.

Comentarios

- Se identifican las competencias profesionales requeridos para el desarrollo de la actividad en Macrosad. - Evaluación de competencias de todos los profesionales que conforman el personal. - Elaborar y desarrollar el Plan de Carrera necesario para la Promoción interna

Objetivos

Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación incrementando la presencia femenina en puestos directivos en igualdad de condiciones.

Certificación OHSAS 18001 - Acción /

Proyecto

Indicadores	Relacionados
0	
Observaciones	Genéricas
Macrosad está certificada en OSHAS 18001	

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Indicadores	Relacionados
0	

Observaciones	Genéricas
Macrosad contempla dentro de su Política de Recursos Humanos el desarrollo de planes de carrera, para perfiles profesionales que permita la inserción, promoción interna de nuestro personal a distintos puestos de trabajo, fomentando así la estabilidad laboral y eliminando cualquier posibilidad de discriminación.	

Comentarios

Tras las evaluaciones de desempeño, se elabora el Plan de carrera profesional pertinente para que el trabajador pueda alcanzar un buen desarrollo profesional y laboral

Objetivos

Avanzar en los Planes de carrera para mejorar las posibilidades de Promoción interna

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores	Relacionados
0	

Comentarios

Todos los años se evalúa la formación impartida. Se evalúa el contenido, los medios, y el personal docente. Igualmente se evalúa la aplicabilidad o efectividad de la formación.

Horas de formación por empleado	-
Indicador de Seguimiento	
Indicadores	Relacionados
0	

Observaciones	Genéricas
----------------------	------------------

Comentarios

Tenemos indicadores trimestrales donde se miden el número medio de horas de formación recibida por empleado/a, así como el porcentaje de formación llevada a cabo con

respecto al Plan Anual

Objetivos

El objetivo es que todos los trabajadores/as de la organización reciban formación de calidad y les ayude a un mejor desempeño profesional.

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Indicadores

0

Observaciones

Relacionados

Genéricas

Comentarios

Anualmente se realiza evaluación de la formación impartida. La evaluación se realiza con respecto a los contenidos, profesorado, medios y aplicabilidad o efectividad de la misma.

Objetivos

Mejorar en los resultados obtenidos con respecto al ejercicio anterior

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Evaluación de proveedores

Macrosad SCA evalúa anualmente a todos sus proveedores en distintos ámbitos, incluidos criterios de sostenibilidad (económicos, medioambientales, sociales) lo que hace que la vinculación entre empresa- proveedor sea cada vez más próxima. Durante 2015 además, se mide la satisfacción de los proveedores con Macrosad SCA

Política Indicadores RSE - **Política Relacionados**
0

Política Indicadores de **Calidad** - **Política Relacionados**
0

Comentarios

- Establecer criterios medioambientales, sociales y económicos para nuestros proveedores - Incluir dichos criterios en nuestros acuerdos contractuales - Suscribir dichos criterios por parte de nuestros proveedores - Asegurar y evaluar nuestros proveedores en función de nuestros criterios económicos, sociales y medioambientales.

Objetivos

Difundir la responsabilidad social de Macrosad entre nuestros grupos de interés

Normativa Indicadores interna - **Política Relacionados**
0

Observaciones Genéricas

Comentarios

- Evaluar periódicamente a los proveedores de Macrosad, en función de criterios ambientales, sociales y económicos, siendo vinculantes la asunción de los mismos

Objetivos

Extender la responsabilidad social de Macrosad en todos nuestros grupos de interés

Revisiones periódicas - **Acción / Proyecto**

Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones Genéricas

Macrosad presenta un número de proveedores mayoritariamente locales, que permitan el crecimiento y desarrollo local en las ubicaciones donde gestionamos nuestros servicios y generamos actividad. Esto hacer que las relaciones con los mismos sean cercanas y próximas siempre y cuando nuestros caminos sean paralelos suscribiendo nuestros criterios ambientales, sociales y económicos, por esto se desarrollan reevaluaciones de nuestros proveedores de acuerdo con estos criterios.

Comentarios

- Establecer nuestros criterios ambientales, sociales y económicos. - Suscripción de estos criterios con nuestros proveedores - Evaluación y re-evaluación de suscripción y asunción de nuestros criterios por nuestros proveedores

Objetivos

Difundir nuestros criterios de Responsabilidad Social entre todos nuestros grupos de interés

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento Indicadores **Relacionados**
0

Observaciones

Macrosad establece diversos canales de comunicación con todos sus grupos de interés, siendo estos en función de la proximidad y características y posibilidades de los mismos, como pueden ser redes sociales, correo electrónico, uso de boletines, webs específicos, portales concretos, etc.

Comentarios

- Redes sociales - Correo electrónico - Boletines, foros, webs - Portal del empleado, etc.

Objetivos

Difundir los criterios en responsabilidad social de Macrosad a todos nuestros grupos de interés

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales (G4-EN32) - Indicador de Seguimiento Relacionados
0

Observaciones

Macrosad se encuentran certificados en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y SA 8000 por lo que consideramos que nuestros grupos de interés deben establecer relaciones de acuerdo, a estos criterios para caminar conjuntamente, y con una vinculación próxima y cercana.

Comentarios

Evaluación de proveedores en función de criterios ambientales, sociales y económicos por los que el 100% de nuestros proveedores son reevaluados con una periodicidad mínima anual, siendo vinculantes la asunción y cumplimiento de dichos criterios.

Objetivos

Difundir los criterios de responsabilidad social de Macrosad en todos nuestros grupos de interés

Crear relaciones estables con los proveedores

La relación con nuestros proveedores vinculados a las zonas de actividad suelen ser relaciones estables y muy largas en el tiempo, pero en el caso de nuevos proveedores, esta relación pasa por asumir como propios nuestros principios y valores, y superar las evaluaciones sociales, medioambientales y económicas que se desarrollan anualmente.

**Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad -
Política
Indicadores** **Relacionados**

0

**Política de Calidad - Política
Indicadores Relacionados**

Observaciones

Genéricas

Macrosad establece dentro de su sistema de gestión el conocer los requisitos y expectativas de todos nuestros grupos de interés para generar una interconexión óptima y por tanto, un trabajo especializado y satisfactorio para todos.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Indicadores

Relacionados

0

Observaciones

Genéricas

En Macrosad entendemos que para que las relaciones con nuestros grupos de interés sean mutuamente positivas se deben establecer canales de comunicación adecuados con cada uno de ellos, de esta manera, se fomenta el diálogo con nuestros clientes/ usuarios

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de
seguimiento**

Indicadores

Relacionados

0

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Los socios y socia de Macrosad SCA son trabajadores propios de la misma entidad, formando parte de nuestra actividad por lo que la satisfacción de sus expectativas son derivadas en gran medida de su propia actividad, por lo que lo consideramos una oportunidad de mejora y por tanto, controlable por los propios socios.

Política de Calidad - Política Relacionados

Observaciones

Macrosad establece dentro de su sistema de gestión el conocer los requisitos y expectativas de todos nuestros grupos de interés para generar una interconexión óptima y por tanto, un trabajo especializado y satisfactorio para todos.

Comentarios

- Establecer canales de comunicación adecuados con nuestros grupos de interés - Planificar y desarrollar metodologías de encuentro para la puesta en común, seguimiento de nuestros servicios y propuestas de mejora - Desarrollar evaluaciones de satisfacción de nuestros grupos de interés

Objetivos

Crear un servicio de atención al cliente

Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

Indicadores

0

Observaciones

Macrosad considera fundamental generar espacios de confianza óptimos para establecer relaciones estables y adecuadas con nuestros clientes por los que consideramos fundamental la transparencia en la gestión de nuestros servicios, por esto se establecen diversas vías de comunicación y acercamiento a nuestros grupos de interés así como la identificación de expectativas y satisfacción de los mismos.

Comentarios

- Generar canales de comunicación eficaces - Desarrollar actividades conjuntas que permitan la participación y el trabajo mutuo - Desarrollar evaluaciones de satisfacción y detección de propuestas de mejora con todos nuestros grupos de interés, etc.

Objetivos

Garantizar el dialogo, la transparencia y la satisfacción de nuestros clientes

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Anualmente se calcula la huella de carbono generada con nuestra actividad y se compensa la emisión con reforestación que palia nuestra huella de carbono. En 2015 se hizo una reforestación colectiva donde participaban trabajadores/as y familiares, Asociaciones y entorno. Se diseminaron 1000 semillas pildoradas en la Zona de Cástulo (Linares) de encina autóctona.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

0

Comentarios

La implementación de este elemento se realiza y revisa anualmente: - Planificando los objetivos en función de los impactos significativos identificados. - Desarrollo de actividades para la consecución de los objetivos. - Análisis y revisión de los resultados obtenidos mensual y/o trimestralmente. - Establecimiento de propuestas de mejora

Objetivos

Reducir la huella de carbono de Macrosad

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Macrosad cuenta con un responsable de la ISO 14001

Objetivos

-Potenciar el sistema de gestión medioambiental. POTENCIAR EL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. - Impulsar las buenas prácticas dirigidas a controlar y reducir nuestros impactos ambientales significativos.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Se realizan las auditorías propias de la certificación en la norma ISO 14001

Objetivos

Fomentar las buenas prácticas en Gestión

medioambiental.

Indicador compensación kilogramos CO2 emitidos a la atmósfera - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Anualmente se calcula nuestra huella de carbono y se palia dicha emisión con plantaciones de árboles

Objetivos

Aumentar la participación en las reforestaciones realizadas.

Falta de control del volumen de materiales impresos

La actividad propia de Macrosad requiere del uso habitual de documentos impresos para la presentación de licitaciones, gestión y prestación de servicios, etc. por lo que el hecho de no controlar los materiales impresos supone un desafío importante para nuestra entidad

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Indicadores Relacionados

0

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

La implementación de este elemento se realiza y revisa anualmente: - Planificando los objetivos en función de los impactos significativos identificados, - Desarrollo de actividades para la consecución de los objetivos - Análisis y revisión de los resultados obtenidos mensual y/o trimestralmente. - Establecimiento de propuestas de mejoras

Objetivos

Recertificar el sistema de gestión medioambiental de Macrosad.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Como consecuencia de la actividad diaria de Macrosad, se detectó la necesidad de establecer un sistema de gestión medioambiental para optimizar los recursos habituales de nuestra gestión diaria, para esto Macrosad establecido dicho sistema tomando como referencia la norma ISO 14001, en la que se certificó en el año 2008.

Comentarios

Desde el establecimiento del sistema de gestión medioambiental, se establecieron una serie de buenas prácticas dirigidas principalmente a controlar y reducir nuestros impactos ambientales significativos, que han ido evolucionando de manera positiva para nuestra organización.

Objetivos

- Reducción de las emisiones derivadas de nuestra actividad - Disminución de los consumos de agua, papel, electricidad y gasoil por personal de Macrosad

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

El control de papel es una práctica habitual dentro de nuestras actividades, ya que pretendemos reducir anualmente dicho consumo encaminado su uso al mínimo necesario en todas nuestras actividades

Comentarios

El descenso del consumo de papel es consecuencia del establecimiento de buenas prácticas específicas, desarrollo de herramientas informáticas que reduzcan su uso, fomento del uso de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Objetivos

Reducción del consumo anual de papel por persona en Macrosad

