



# REPORTE INTEGRADO COMUNICACIÓN DE PROGRESO \_ PACTO MUNDIAL



**Madrid, 1 de Agosto de 2017**

# Índice

## 0. Declaración de Apoyo Continuo al Pacto Mundial.

### 1. ¿Quiénes somos?

- a. Misión, Visión, Valores y Objetivos
- b. Nuestros promotores
- c. Nuestra Satisfacción orientada a la persona.
- d. Nuestros Servicios, basados en nuestros principios de actuación.

### 2. Descripción y Evaluación de las medidas realizadas, para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).

### 3. Conclusiones.



Estimados miembros del Pacto Global,

Me dirijo a todos nuestros grupos de interés, a los efectos de comunicar que Alares Social, reafirma su apoyo a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en materia de derechos humanos, trabajo, lucha contra la corrupción y Medio Ambiente.

Alares Social, es una compañía íntegra, profesional, competitiva y global, con un fuerte sentido de la Responsabilidad Social, y muestra de ello, es que estamos calificados como Centro Especial de Empleo, prestando servicios en toda la geografía nacional. Alares Social Centro Especial de Empleo está promovido por Fundación Alares, y participado también por Alares Human Services, conjugando la experiencia de gestión empresarial, con la experiencia en la gestión de los procesos de intervención sociolaboral para atender colectivos con dificultades para su integración, lo que ofrece una garantía de éxito, tanto a nivel social como a nivel empresarial.

Nuestro modelo de negocio, alinea los intereses de la compañía con los de la sociedad en general y genera valor para sus clientes y para la sociedad en donde opera. El compromiso de esta gestión es actuar de manera responsable, con máxima calidad e incorporación de tecnología avanzada, cuidando el posible impacto ambiental, la salud y la seguridad de los trabajadores y dialogando e integrando a las personas, y grupos de interés que se vinculan con la compañía.

Tanto es así, que esta Comunicación del Progreso, reafirma la intención de la compañía de continuar formando parte del Pacto Global, y de trabajar acorde a estándares internacionales de desempeño.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios, y por lo tanto presentamos este Reporte Integrado de Comunicación de Progreso, que incluye, además de esta Declaración:

- Una descripción y evaluación de las medidas realizadas o planeadas de realizar, para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).

Es así entonces que me complace, una vez más, comunicar que Alares Social, se compromete a fomentar los Principios del Pacto Global y a compartir esta información con nuestros grupos de interés a través de nuestros canales de comunicación habituales.

Atentamente,

Sr. Javier Benavente Barrón  
Presidente

# ¿Quiénes somos?



**ALARES SOCIAL** se proyecta como una compañía de servicios especializada en soluciones integrales para terceros en diferentes Áreas o Divisiones de Actividad y donde nuestro principal objetivo, se ha convertido en nuestra razón de ser: **promover la integración socio laboral de las personas con discapacidad.**

Calificada como Centro Especial de Empleo Nº 279 en el Registro de Centros Especiales de Empleo en la Comunidad de Madrid con fecha 22 de Enero de 2010, y en Castilla la Mancha con Nº de Registro CLM-19-0023 con fecha 8 de Marzo de 2013, hemos trabajado para aumentar su tasa de empleo, concienciando a la sociedad sobre la necesidad de romper prejuicios y contribuir a su definitiva inserción en el mercado laboral ordinario.

Conocemos los beneficios de la diversidad en todos sus ámbitos, por esta razón nuestra empresa da trabajo a personas con discapacidad física, sensorial y mental y aspira a tener un equilibrio – hombres y mujeres - en la composición de su plantilla. Basamos nuestra actuación en:



- ⊕ Principios fundamentales de igualdad
- ⊕ Comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- ⊕ Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad en todos sus ámbitos.
- ⊕ Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.

Actualmente casi el 90% de los de profesionales de nuestra plantilla, tienen una discapacidad reconocida de más de un 33%.

**MISIÓN:**

El Centro Especial de Empleo Alares Social se proyecta como la compañía líder en la prestación de Servicios Socialmente Responsables, gestionados mayoritariamente por Personas con Discapacidad, proporcionando todos aquellos servicios que una empresa puede externalizar para que pueda centrarse en su actividad principal, tales como: Outsourcing y Externalización de Procesos (Administrativos, logísticos, comerciales de producción...), Contact Center y CRM, Gestión de Servicios Asistenciales para la Conciliación Personal y laboral de los Empleados de las empresas, Gestión e Impartición de Formación Bonificada y Formación en Idiomas dentro de las empresas.

**NUESTRA FILOSOFÍA:**

Conocemos los beneficios de la diversidad en todos sus ámbitos, por esta razón nuestra empresa da trabajo a personas con discapacidad física, psíquica y sensorial, y aspira a tener un equilibrio - hombres y mujeres - en la composición de su plantilla, donde actualmente casi el 90% de los de profesionales, tienen una discapacidad reconocida de más de un 33%, y de los cuales el 36% padecen discapacidad psíquica siendo más del 50 % mujeres.

**NUESTROS OBJETIVOS:**

Nuestro principal objetivo, se ha convertido en nuestra razón de ser: Mejorar la productividad de las empresas en general, y apoyar acompañar a nuestros empleados y empleadas con Discapacidad en el desarrollo integral, personal y profesional, que facilite el paso al mercado laboral ordinario, aportando trabajos de alto valor añadido para nuestros clientes, al mismo tiempo que generamos un impacto positivo en nuestra comunidad.

**NUESTROS VALORES:**

Nuestra Gestión está basada en los Procesos, aspecto que nos asegura:

- Orientación al cliente.
- Eficacia y la eficiencia de las actividades.
- Liderazgo.
- Compromiso del personal.
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en el análisis de los datos y la información.



Nuestra Gestión basada en los Procesos, nos asegura: Eficacia y la eficiencia de las actividades. Liderazgo. Compromiso del personal. Mejora continua. Toma de decisiones basada en el análisis de los datos y la información.

**Contamos con el apoyo incondicional de nuestros promotores: FUNDACIÓN ALARES Y ALARES HUMAN SERVICES**, ambas entidades emprenden el desafío de desarrollar y promover un Centro Especial de Empleo, dando el soporte necesario para que ALARES SOCIAL, S.A. - C.E.E., desarrolle su actividad con la misma solvencia y tradición de calidad que las demás organizaciones del Grupo:

Los dos promotores de este proyecto trabajan actualmente y desde hace años para mejorar y atender las necesidades de las personas y empresas. Por lo que podemos afirmar que ALARES HUMAN SERVICES Y FUNDACIÓN ALARES conjugan la experiencia de gestión empresarial con la experiencia en la gestión de los procesos de intervención socio laboral para atender colectivos con dificultades para su integración laboral, lo que ofrece una garantía de éxito, tanto a nivel social como a nivel empresarial.

### ALARES HUMAN SERVICES

- Alares Human Services, con cobertura a nivel nacional, emplea actualmente a más de 2.200 personas; su actividad se desarrolla a través de los Servicios que presta en el área de Servicios a las Personas, estos servicios combinan la mejor asistencia que se puede ofrecer a cualquier persona, independientemente de sus necesidades particulares, con una gestión de calidad y con los mayores avances tecnológicos.
- Dirigidos a los distintos colectivos de la sociedad actual, tanto del Sector Público como del Privado, cubren un amplio abanico de necesidades tanto a nivel individual como de sus familiares directos: padres, cónyuge e hijos, vivan donde vivan y en cualquier punto del territorio nacional. A través de la Cobertura Asistencial Familiar, de Alares® ofrece soluciones a las empresas y entidades a través de su Programa de “Los Servicios y Asistencia a la Persona” y la “Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal” de la Vida Laboral, Familiar y Personal, que se ajusta plenamente a las Políticas de Responsabilidad Social Corporativa que demanda la sociedad actual.
- Al margen de su actividad mercantil y con la intención de dar continuidad a un conjunto de actividades que venía realizando y que respondían a su preocupación por equilibrar, solidariamente y de forma institucionalizada, las demandas de protección social y de bienestar de los ciudadanos puso en marcha en el 2005 La Fundación Alares®.

**FUNDACION ALARES:**

- Inscrita en el Registro de Fundaciones Asistenciales del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, el 30 de marzo de 2006.

- La Fundación Alares® tiene como objetivos la investigación, aporte y desarrollo de propuestas y soluciones para las nuevas necesidades del Siglo XXI, en el que la atención a la discapacidad y la dependencia, la igualdad de oportunidades, la erradicación de cualquier discriminación, la “Los Servicios y Asistencia a la Persona” y la “Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal” de la vida familiar y laboral, la integración de los flujos migratorios y de la multiculturalidad, así como la sostenibilidad, especialmente en lo referente a la cohesión social y a la competitividad económica, parecen los retos más acuciantes de la vida colectiva.



- Para ello, la Fundación Alares realiza estudios y proyectos de investigación y realiza debates, conferencias, seminarios, premios y acciones formativas que contribuyen a satisfacer las nuevas demandas ciudadanas y a la creación y desarrollo de nuevas oportunidades y yacimientos de empleo, de forma que se dé respuesta a estas nuevas necesidades sociales y empresariales. Asimismo, la Fundación Alares® promueve la concesión de becas y ayudas económicas para cuantas actividades contribuyan al objetivo mencionado.
- Su finalidad es, por tanto, impulsar y colaborar en iniciativas encaminadas a la mejora general de las condiciones de vida de las personas y al fomento de la competitividad económica y la responsabilidad empresarial e institucional.

## Nuestros servicios están basados en nuestros principios de actuación

---



Desde el año 2010, Alares Social viene ofreciendo a sus clientes, la contratación de los servicios necesarios para el buen funcionamiento de su actividad productiva, así como servicios dirigidos a Mejorar el Bienestar de todos los Empleados/as y sus Familias, y la Competitividad de las Empresas e Instituciones.

Estos servicios son prestados por una plantilla de profesionales donde más del 80% tienen alguna discapacidad. A través de Alares Social las empresas no solo consiguen un servicio profesional y una optimización de recursos sino que, además, pueden cumplir al mismo tiempo con la Ley General de Discapacidad.

Todas nuestras líneas de negocio, están diseñadas desde la convicción de que todas las personas, sin distinción, con independencia de su nivel social, económico, condición física o lugar de residencia, dispongan del acceso a servicios de asistencia personal, familiar y profesional que les permitan disfrutar de la vida y ser más libres e independientes en su día a día, gracias a la mejora de su calidad de vida y su crecimiento profesional.

En Alares sabemos que la Calidad de Vida de las personas y la Competitividad Empresarial van unidas. Por eso trabajamos con las empresas e instituciones para hacerlas más competitivas y socialmente responsables, ayudándoles a dar respuesta a las necesidades de las personas, lo que se traduce en engagement con sus empleados y clientes, y por tanto una mayor productividad, además de mejorar su imagen de marca.



## SERVICIOS DE CONCILIACIÓN TRABAJO-FAMILIA

Esta primera actividad para la que estamos calificados, se basa en la venta y su posterior gestión de un “paquete de servicios” dirigidos a las empresas en materia de Conciliación para sus empleados.

Potencia el engagement o compromiso de los Empleados/as en un mundo nuevo, diverso, global y altamente competitivo, y otorgamos el Certificado Alares de: “Empresa Socialmente Responsable con su Plantilla y la Sociedad”.

Este paquete de servicios Mejorar el Bienestar de todos los Empleados/as y sus Familias, y la Competitividad de las Empresas e Instituciones, en línea con el Plan estratégico del Gobierno de España 2014-2020 y la estrategia Española de RSC, aprobada por el Consejo Estatal de Responsabilidad Social (CERSE)

El paquete de Servicios Plan Alares 360º, permite la Innovación Social en servicios para potenciar la conciliación y la corresponsabilidad en la vida Personal, Familiar y Laboral de toda la Plantilla, la igualdad, la Integración de Personas con Discapacidad y la Gestión de la diversidad. Así como tomar partido desde la Empresa en la prevención de la Violencia de Género de su Plantilla y Familiares.



### I.- SERVICIOS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

- **miAsistente (concierge):** Su Asistente Personal para todo lo que necesite. Gestión GRATIS.
- **Asesoramiento de Profesionales:** Orientación Telefónica y/o Presencial. GRATIS e ILIMITADA. Médica, Psicológica, Social, Nutricional, Informática Doméstica y Tecnología del Hogar.
- **Atención y control de emergencias 24 h.** para personas en riesgo. Servicio GRATIS.  
**TeleAsistencia Fija** (en casa) **o móvil** (en el exterior con localización geográfica) especial para personas mayores y Violencia de Género.  
**TeleFarmacia 24h.** de medicamento a Domicilio. Servicio GRATIS.  
**Botón SOS** de emergencia en su móvil. Especial para jóvenes y adultos. GRATIS.  
**Teleprotección Niños 24h.** con teléfono móvil especial y localización geográfica. GRATIS  
**Red Privada Concertada** de hospitales, centros médicos, dentistas, bienestar y belleza (con precios concertados con descuentos del 10% al 50%)
- **Asistencia en domicilio ante convalencia.**  
**Psicólogos, Fisioterapeutas, Peluquería y Enfermería a Domicilio.** Sesiones GRATIS.  
**Ayuda a Domicilio, Tareas del Hogar y Acompañamiento** (en casa, en hospital, al médico...) Horas GRATIS.  
**2ª Opinión Médica Internacional** ante enfermedad grave. GRATIS  
**Profesores Particulares** para hijos enfermos. Horas GRATIS.  
**Búsqueda y selección de personal** para el hogar y el cuidado de personas.
- **Actividades, Conferencias y Eventos en la empresa,** para Empleados/as y Familiares. Gestión GRATIS

## 2.- IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

- **Asistencia en la realización del Plan de Igualdad** por parte de la Empresa y futuras actualizaciones.
- **Apoyo Técnico y Asesoramiento Permanente** en temas de Igualdad.
- **Mediación Externa ante posibles conflictos** en temas de Igualdad y acoso entre Empresa y Trabajador, con información final para la Empresa.



## 3.- PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **Mediación Externa** entre Empresa y Trabajador/a con Discapacidad ante posibles conflictos.
- **Sensibilización y Formación** a la Plantilla en temas de Discapacidad.
- **Asistencia Directa** a las Personas con Discapacidad.
- **Reclutamiento** de Personas con Discapacidad y Apoyo en el Empleo a Familiares de Empleados/as con Discapacidad.
- **Memoria Anual Justificativa y Obligatoria** del cumplimiento de las "Medidas Alternativas"



## 4.- DIVERSIDAD EN PLANTILLA

**Asistencia Técnica** en la gestión de las Diversidades específicas de su Plantilla.

- **"Charter de la Diversidad"**.
- **Apoyo Personal y Mediación Externa** ante conflictos derivados de la Diversidad como persona.
- **Participación en Estudios** como "Business Cases" nacionales y europeos.
- **Día de la Diversidad** en su Empresa.
- **Acto Exclusivo Abierto al Público** sobre Gestión de la Diversidad en la Empresa.
- **Participación en Acto Abierto al Público** organizado por la Fundación Diversidad.



## 5.- VIOLENCIA DE GÉNERO

- **Plan Preventivo.**  
Sensibilización y Formación a la Plantilla.
- **Protección y Asistencia 24h.** ante casos reales en Empleados/as y familiares.  
Protección, Asistencia Profesional y Control 24h.



## FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE CLIENTES:

En Alares incorporamos a sus Productos servicios necesarios y altamente valorados en la vida diaria de las personas. Atendemos y cuidamos directamente de todas, en cualquier rincón de España y Portugal, las 24 horas. Directamente, sin intermediarios ni franquicias. Somos la única Empresa en España con capacidad demostrada de prestación directa, lo que garantiza Calidad y Seguridad.

Nuestro objetivo con este servicio, es Potenciamos la Marca y aportar valor al negocio de nuestros clientes. Es un servicio diferente, un nuevo concepto que “unido” a sus productos satisface las necesidades básicas de las Personas y sus Familias. Un servicio necesario que les llega al corazón para hacer aún más grande la percepción sobre su marca y sus productos.



Asistencia Personal a Domicilio



Apoyo y Tratamientos Especializados a Domicilio



Control de Emergencias 24 horas para Personas en Riesgo



Gestiones en la Vida Diaria y Apoyo Profesional



Consultas: Asistencia profesional.



Hogar, equipamiento y vehículos

Nuestros servicios se convierten en el complemento perfecto para los productos y servicios de tu empresa. Porque juntos podemos hacer grandes cosas.

## CONSULTORÍA DE RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD, EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE SUS EMPLEADOS.

Somos especialistas en la gestión y ejecución de la **FORMACIÓN** a nivel nacional.

Ofrecemos proyectos de formación adaptados a las necesidades particulares de cada empresa y de cada colectivo, en todas las modalidades formativas, que satisfagan y aporten una solución integral a cada uno de nuestros clientes:

- **IMPARTICIÓN** de la Formación en modalidad Presencial, Online y Mixta.
- **GESTIÓN** de su Formación a través de las bonificaciones de la Fundación Tripartita para la Formación y el Empleo.
- **IDIOMAS:** Impartición de clases de idiomas In Company, con profesores nativos, en todos los idiomas. Formación a medida para colectivos y objetivos específicos.

Asimismo indicamos que La Fundación Tripartita(\*) para la Formación en el Empleo ha aceptado a ALARES SOCIAL CEE como ENTIDAD ORGANIZADORA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN para la Formación en el Empleo, lo que da a la presente ampliación de actividad una mayor consistencia y potencialidad.

Fundación Tripartita  
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

(\*) *La Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, perteneciente al Sector Público Estatal, es uno de los órganos que componen la estructura organizativa y de participación institucional del subsistema de formación profesional para el empleo. Tiene carácter tripartito y su patronato está constituido por la Administración Pública y por las organizaciones empresariales y sindicales más representativas.*



### CONSULTORIA

Detección de Necesidades



### GESTIÓN

de la Formación para  
Fundación Tripartita



### IMPARTICIÓN

Presencial, Online y Mixta.



Igualmente estamos especializados en **SERVICIOS DE CONSULTORÍA** cuenta con un equipo experto profesional, ofreciendo nuestra experiencia y conocimiento para generar el máximo valor para nuestros partners, adaptándonos a las necesidades y optimizando recursos y coste:

- **SELECCIÓN DE PERSONAL:** basado en la implicación directa en el proceso de definición del puesto, reclutamiento y selección para contribuir al crecimiento mutuo con nuestros clientes. Nuestra especialización se basa en el rigor, la confidencialidad y la profesionalidad necesaria para llevar a cabo cualquier proceso de búsqueda de talento para ayudar a cubrir las posiciones que las empresas necesitan, seleccionando perfiles de todo tipo, desde directivos, mandos intermedios, personal cualificado, no cualificado, con discapacidad.
  
- **PROGRAMAS Y PLANES DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN:**
  - Asistencia en la realización del Plan de Igualdad por parte de la Empresa y futuras actualizaciones:
  - Apoyo Técnico y Asesoramiento Permanente en temas de Igualdad.
  - Mediación Externa ante posibles conflictos en temas de Igualdad y acoso entre Empresa y Trabajador, con información final para la Empresa.
  
- **PROGRAMAS DE VIOLENCIA DE GENERO:**
  - Plan Preventivo.
  - Sensibilización y Formación a la Plantilla.
  - Protección y Asistencia 24h. ante casos reales en Empleados/as y familiares. Protección, Asistencia Profesional y Control 24h.

## GESTIÓN EXTERNA DE ACTIVIDADES Y PROCESOS INTENSIVOS EN PERSONAL (BPO- Business Process Outsourcing)

Alares Social, consciente de que la externalización de servicios no está solamente relacionada con las grandes empresas, y que es aplicable a todos los procesos de cualquier organización, ha desarrollado y abarcado esta línea de actuación donde son objeto de nuestra nueva actividad todos aquellos servicios que por sus características los hagan compatibles con la ejecución de los mismos por parte de personas con discapacidad.

### Experiencia

Nos avalan Más de 25 años de experiencia de nuestros accionistas y directivos gestionando distintos procesos intensivos en personal de grandes compañías, habiendo llegado a liderar en nuestro país las áreas de actividad en las que hemos estado presentes.

## Principales Áreas de Especialización

**SERVICIOS AUXILIARES:** Trabajamos para que nuestros clientes se dediquen a lo mejor que saben hacer, la actividad principal de su negocio, ocupándonos nosotros de las necesidades que surgen en el día a día:

- Recepción, Información y Atención Telefónica
- Servicios de conserjería, mensajería y valija.
- Back Office
- Servicios Administrativos
- Conductores.
- Mantenimiento preventivo y correctivo

### PROCESOS COMERCIALES:

- Fuerzas de Venta,
- Promociones,
- Gestión del Punto de Venta,

**MANTENIMIENTO** de Instalaciones. Consultoría. Control de Calidad del Mantenimiento y Proveedores.

- Procesos de E-Commerce,
- Captación de fondos,
- ONGs

### ACTIVIDADES LOGÍSTICAS:

- Logística express,
- Gestión de almacenes,
- Manipulado de producto,
- Ensobrado y empaquetado de todo tipo de productos,
- Picking,
- Almacenaje industrial,
- Cross-docking etc.

### PROCESOS INDUSTRIALES:

- Logística Interna,
- Abastecimiento de Líneas,
- Control de Calidad,
- Logística de Producto Terminado,
- Manipulado...

**ACTIVIDADES SOCIALES Y SANITARIAS.** Nuestros proyectos de gestión de Centros Sociosanitarios, se caracterizan por la constante innovación en el desarrollo de programas de atención biopsicosocial, todos ellos con el objetivo de mejorar la Calidad de Vida tanto de la persona como la de su familia cuidadora, con el fin de mantenerla en su entorno habitual, recibiendo la atención profesional que requieren, prestando una atención integral, sociosanitaria, preventiva y rehabilitadora, en régimen diurno.

### CRM y EXTERNALIZACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

Somos expertos en *gestionar y optimizar* la relación entre las Empresas y sus Clientes, disponemos de la más moderna Tecnología, que posibilita la *integración de los distintos canales de comunicación y plataformas*(telefonía, internet, correo electrónico, redes sociales, chat...), permitiendo a las Empresas determinar cuál es el canal más adecuado y estratégico para llegar a su clientes (*Customer Experience Manager*) y dar al Cliente la posibilidad de elegir el canal más ágil y cómodo para comunicarse con ellos (*Customer Engagement Management*).

- **VISIÓN:** Ser la mejor alternativa para la oferta de servicios de Contact Center, ofreciendo las soluciones más innovadoras a los precios más competitivos del mercado.
- **MISIÓN:** Mejorar la productividad de nuestros clientes con altísimos niveles de Calidad , gracias al continuo apoyo y desarrollo personal y profesional de nuestros equipos compuestos en su gran mayoría (90%) por Agentes con algún tipo de Discapacidad reconocida. Alares Social facilita el paso al mercado laboral ordinario, aportando trabajos de alto valor añadido para nuestros clientes, al mismo tiempo que generamos un impacto positivo en nuestra comunidad
- **VALORES:** Las personas que formamos parte de Alares Social hacemos de esta empresa un proyecto único. Somos flexibles, sabemos escuchar, trabajamos en equipo de forma rigurosa con un alto sentido del servicio al Cliente, buscando en todo momento satisfacer sus expectativas.



INSTALACIONES PROPIAS: TIPOS DE SERVICIOS	
<b>OUTBOUND</b>	Información, Llamadas Bienvenida, Gestión SMS, Estudios de mercado, Verificación, Información comercial.
<b>INBOUND</b>	Atención al Cliente, Información general, Helpdesk, Información Comercial, Quejas y Reclamaciones, Activaciones, Soporte a ventas.

# Nuestro Valor Diferencial

## Ahorro de Costes

Siempre cumpliendo con los SLA's, optimizamos nuestros recursos como Centro Especial de Empleo, consiguiendo una reducción de costes, pero asegurando a su vez los mejores niveles de atención y calidad de servicios.



## Flexibilidad

Teniendo en cuenta los siguientes criterios: gestión de negocio, previsiones, costes, horarios y tipología de cliente. Nos adaptamos rápidamente a los cambios y demandas del entorno profesional.

## Profesionalidad

Proporcionamos información continua, veraz, clara y objetiva. Facilitamos el acceso a la información necesaria para desarrollar el trabajo asignado, manteniendo una actitud accesible hacia los demás.



## Trabajo en Equipo

Conformamos un staff multidisciplinar, donde el trabajo en equipo fomenta nuestra creatividad y la innovación. Escuchamos y nos escuchamos para ofrecer soluciones adecuadas y consensuadas con nuestros clientes.

## Además de que...

- ✓ Alares Social, ha ayudado a sus clientes a aumentar el % de cumplimiento con la Ley sobre Discapacidad - LGDPD\* (como Medida Alternativa por compra a un CEE) y, a la vez, hemos hecho posible el ahorro económico,
- ✓ Hacemos de las obligaciones legales una oportunidad que le reporta a las empresas e instituciones beneficios económicos, posicionamiento estratégico y mejora de la productividad y competitividad empresarial.
- ✓ Siempre siguiendo con nuestra política de máxima calidad en la prestación de servicios a nuestros clientes y en el cuidado y atención de nuestros empleados, más del 90% con discapacidad.
- ✓ Como Centro Especial de Empleo, entidad de Economía Social, certificamos las compras de nuestros clientes como "COMPRAS RESPONSABLES".





# DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS:



## APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL



# Descripción de las Medidas

Alares Social, se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en el mes de Abril de 2015, a través del cual asumió el compromiso de fomentar los principios referidos a Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.



## PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

**Valoración, política y objetivos:** Alares Social respeta la dignidad de todos los empleados y empleadas, esforzándose por garantizar la seguridad individual de estos y favoreciendo un entorno de trabajo seguro, saludable en el que no tiene cabida ningún tipo de discriminación ni abuso.

Promovemos un trato justo y honesto en todo lo relativo a salarios, beneficios sociales y demás condiciones laborales de nuestros empleados y empleadas, asimismo respetamos el derecho a la libertad de asociación.

No aceptamos ningún tipo de discriminación por ninguna razón y mantenemos un compromiso firme con la igualdad de oportunidades de acceso y promoción al empleo.

Los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad son comunicados a todos los empleados y empleadas de manera clara, y como principio transversal de todas las Políticas Internas.

Promovemos la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio. Para ello, Alares establece mecanismos que permiten la armonización de la vida laboral con la vida familiar y personal de todos los trabajadores.

Cumplimos con todas las legislaciones y normas vigentes en todos sus ámbitos: laboral, fiscal, mercantil y social

Asimismo animamos a todos nuestros socios, clientes y proveedores a cumplir estas normas considerando fundamental que las empresas, asociaciones, fundaciones, etc. con las que tenemos relaciones respetan los derechos humanos de sus empleados y empleadas

**Implementación:** Todo personal de Alares Social, al entrar en la empresa, se les hace partícipe de las normas y políticas internas que rigen nuestra organización. De manera explícita y transparente, se les comparte con acceso directo, toda la documentación sobre Comunicación Interna, la cual están obligados a cumplir cuando aceptan el puesto de trabajo.

Existe una persona de la plantilla designada para mediar entre las partes y resolver los posibles conflictos, a la que los trabajadores pueden dirigirse en el caso de que se detectase algún comportamiento que comprometiera este reglamento.

#### **Directrices:**

**Ámbito de aplicación:** Esta norma se aplica en todos sus departamentos y en todas las empresa en las que la Fundación Alares tiene participación en el accionariado y en todas las Fundaciones que haya constituido.

**Requisitos legales:** Todas las actividades de Alares Social, deben realizarse de conformidad con la legislación y normas aplicables en cada zona en la que opere

**Fecha de entrada en vigor:** Esta normativa entró en vigor 03 de Julio de 2015 y será efectiva hasta nueva revisión.

**Medición de resultados** Para evaluar esta política se planifica una reunión anual entre la Dirección de la empresa y el trabajador designado como mediador sin que hasta la fecha se haya producido ningún incidente en este aspecto.

Alares Social, al ser participado por Fundación Alares, es auditado por la misma, a través de los medios oportunos para garantizar todas y cada una de las Políticas Internas y Medidas de sus sistemas de gestión de la calidad, de gestión ambiental y de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Igualmente, de manera anual, se realiza el seguimiento que asegura el desempeño y cumplimiento de los compromisos adquiridos en materia de Derechos Humanos en cada una de sus áreas

Alares Social, en ningún momento ha sido objeto de denuncia ni investigación en relación al no cumplimiento de los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

## ÁMBITO LABORAL

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.



**Valoración, Política y Objetivos:** En Alares Social, tenemos en alta consideración los derechos de los trabajadores, considerando que cuanto mejor se sientan los trabajadores en su puesto de trabajo, mejor desempeño realizarán de sus labores.

### Nuestra satisfacción orientada a la persona:

Estamos de continuo adaptando y ajustando cada uno de los programas específicos de Atención Personal, trabajando el desarrollo y futuro profesional de nuestro personal, con el objetivo último de Mejorar la Calidad de Vida de nuestros empleados.

Alares Social Centro Especial de Empleo es una organización impulsada por el desempeño y liderada por valores. Tiene como objetivo alcanzar la rentabilidad y el prestigio con un alto sentido de la responsabilidad frente a su equipo humano, al entorno al que pertenece y a la sociedad que le rodea, el cumplimiento de este objetivo es marcado y auditado por sus socios constituyentes Fundación Alares y Alares Human Services.

Alares Social CEE tiene como visión realizar una expansión sostenible con personas con grandes dificultades de acceso al empleo, asegurando el éxito respuesta a sus clientes, proveedores y la sociedad en general. Poniendo a disposición de toda su plantilla herramientas que posibiliten un ambiente de trabajo adecuado para que todas las personas que conforman la organización puedan desarrollarse profesional y personalmente, todo ello a través de su Programa “Desarrolla\_T” compuesto por un conjunto de medidas que favorecen la productividad y la igualdad de oportunidades en el empleo, dentro y fuera de su ámbito como empresa.

Asimismo nuestra promotora FUNDACIÓN ALARES, que además de transferirnos y compartir su alto grado de conocimiento en el ámbito de las personas con enfermedad mental, nos exige a mantener unos estándares en relación al salto al mercado laboral de nuestra, la discriminación positiva en la contratación de mujeres y personas con discapacidades más severas, o que nuestra plantilla esté compuesta por más personas con discapacidad de lo que marca la ley.

Teniendo en cuenta esta principal premisa, los objetivos generales a nivel profesional que se persiguen con cada trabajador/a, son los siguientes:

- ❖ Generar apoyos y oportunidades a través de la formación en nuevas tecnologías, para que la persona con enfermedad mental, desarrolle su proyecto laboral con los conocimientos necesarios
- ❖ Facilitar a la persona con enfermedad mental el acceso al empleo, aunando una formación adaptada a su discapacidad, otorgando por ello una oportunidad de trabajo acorde a su capacidad
- ❖ Potenciar su autonomía laboral fuera del mercado protegido, proporcionando una formación continua que englobe todo lo necesario para ser un buen agente, así como el acompañamiento en el propio puesto de trabajo que sin lugar a dudas ayudará a cumplir con el objetivo.

#### Número de Beneficiarios:

Nuestro objetivo de Responsabilidad Social no está solo dirigido al 100% de los trabajadores/as que componen nuestra plantilla; sino al 100% de la población con discapacidad que se encuentre en disposición de incorporarse al mercado laboral y contacte con nosotros, así como todas aquellas empresas (grandes, medianas y pequeñas) ya que ellas son, también, el motor de cambio en este ámbito.

**“La Responsabilidad Social premisa fundamental en nuestra organización”**

#### **IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD: 16.307 personas**

Ajenas a ALARES SOCIAL CEE, se han beneficiado de las actividades que llevamos a cabo en pro de una sociedad más justa e igualitaria para las personas con discapacidad

#### **IMPACTO POSITIVO EN NUESTRA PLANTILLA: 274 personas**

Se han beneficiado de las actividades dirigidas al desarrollo profesional y el bienestar de nuestra plantilla

**Implementación:** Alares Social fomenta e impulsa entre sus grupos de interés distintos estándares laborales, garantizando los siguientes compromisos:

	<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>	<input type="checkbox"/> Servicio de Soporte y Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Acompañamiento laboral <input checked="" type="checkbox"/> Formación <input checked="" type="checkbox"/> Adaptación e Integración laboral <input checked="" type="checkbox"/> Promoción
	<b>BIENESTAR DE LA PLANTILLA</b>	<input type="checkbox"/> Programa de Conciliación: Para el empleado y sus familiares <input checked="" type="checkbox"/> Servicios de ayuda Familiar: Cuidado de Personas, Ayuda en el Hogar, Canguros... <input checked="" type="checkbox"/> Servicios Profesionales: Fisioterapia, Psicología, nutricionales, abogados ... <input type="checkbox"/> Flexibilidad
	<b>ENTORNO LABORAL</b>	<input type="checkbox"/> Programa de Igualdad <input type="checkbox"/> Programa ante el Acoso <input type="checkbox"/> Programa ante la Violencia de Género
	<b>RESPECTO POR EL MEDIO AMBIENTE</b>	<input type="checkbox"/> Código de Conducta <input checked="" type="checkbox"/> Campañas de sensibilización
	<b>IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD</b>	<input type="checkbox"/> Prioridad COMPRAS RESPONSABLES <input type="checkbox"/> Sensibilización a la sociedad NO DISCRIMINACIÓN <input type="checkbox"/> Sensibilización Empresarial: inclusión laboral Personas con Discapacidad <input type="checkbox"/> Ayuda "gratuita" inserción laboral a Personas con Discapacidad



ALARES SOCIAL CEE, además es firmante desde su implantación en España del **Charter de la Diversidad**: carta de compromiso con carácter voluntario que persigue los siguientes compromisos:

- ✓ Principios fundamentales de igualdad
- ✓ Comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- ✓ Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización
- ✓ Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción
- ✓ Fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos

#### **Directrices:**

**Ámbito de aplicación:** Esta norma se aplica en todos sus departamentos y en todas las empresa en las que la Fundación Alares tiene participación en el accionariado y en todas las Fundaciones que haya constituido.

**Requisitos legales:** Todas las actividades de Alares Social, deben realizarse de conformidad con la legislación y normas aplicables en cada zona en la que opere

**Fecha de entrada en vigor:** Esta normativa entró en vigor 01 de Septiembre de 2010 y será efectiva hasta nueva revisión.

Hemos llevamos a cabo diferentes actividades que nos han permitido acercarnos a un mayor número de personas con discapacidad, empresas y sociedad en general, y que nos han ayudado a conseguir los mejores resultados:



## SOMOS LÍDERES DE LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL

El Centro Especial de Empleo, Alares Social ha experimentado un gran aumento de contrataciones en los últimos cuatro años, llegando a alcanzar el 18% del total de las contrataciones de Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid durante diciembre de 2014, v el 3% a nivel nacional.

Es nuestro sexto año de actividad, y podemos afirmar que seguimos en la misma dinámica que años anteriores de crecimiento en número de servicios prestados, y por lo tanto en contratación de personas con discapacidad.

2016 ha sido un año centrado en la consolidación de una estructura estable en las áreas estratégicas, que nos permiten afianzar a Alares Social, como referente en la inserción de personas con Discapacidad en el mundo laboral. Ello lleva implícito un aumento de la solvencia técnica, y desarrollo de una estrategia de evolución positiva en todos los ámbitos.



**Medición de resultados** Alares Social, mediante la realización de las auditorías periódicas por parte de Fundación Alares de sus sistemas de gestión de la calidad, de gestión ambiental y de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, se asegura de que el desempeño y cumplimiento de los compromisos adquiridos en materia de Estándares Laborales se lleva a cabo en cada una de sus áreas.

Alares Social no ha incurrido en ningún caso de discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil. El 100% de las personas contratadas están cubiertas con por un Convenio Colectivo.

Anualmente, se realiza una encuesta de ambiente laboral mediante formularios anónimos que permiten a la dirección de la empresa conocer la opinión que merece la empresa por parte de sus trabajadores en aspectos como condiciones laborales, formación, trato personal, etc... Esto permite a Alares Social tomar las medidas adecuadas en el caso de que se detectase algún punto susceptible de mejora.



## Medio Ambiente

**7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.**

**8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.**

**9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.**

Consideramos imprescindible el respeto y protección al Medio Ambiente para garantizar la competitividad, el éxito y el liderazgo en sus actividades, por ello, promueve y apoya continuamente la Política de Gestión Ambiental instaurada en la empresa. Nuestra empresa posee una política de gestión responsable que intenta reducir al mínimo el impacto que pudieran generar los residuos derivados del proceso productivo.

La Dirección de la compañía manifiesta su compromiso ambiental, enmarcado dentro de las políticas de ahorro, sostenibilidad y medio ambiente, para ello lleva a cabo diferentes campañas internas que favorezcan este compromiso

**Implementación:** Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social abarca todas las vertientes **bajo el lema “NUESTRA SOCIEDAD, NUESTRO ENTORNO: NUESTRA RESPONSABILIDAD”** fomentando la cultura responsable en nuestros equipos de trabajo.

A nivel interno:

- El reciclaje en nuestras oficinas, ya que tenemos instalados contenedores de basura diferenciados cuyo contenido se deposita posteriormente en los contenedores municipales destinados a reciclaje.
- Se recuerda a todos los trabajadores la importancia de reducir el consumo del papel en nuestra empresa, ya que es posible optimizarlo y reducirlo.
- Política de luces apagadas,
- No imprimir si no es estrictamente necesario, reutilizar el papel inservible, contenedores de reciclaje y almacenamiento de residuos.
- Se han instalado contenedores de tóner usados, que son recogidos por una empresa especializada para su tratamiento y reciclaje.
- A la hora de tratar con nuestros proveedores, vigilamos estrictamente que nuestras compras sean responsables, que nuestros proveedores cumplan con los estándares de calidad en materia de responsabilidad medioambiental.



### **Directrices:**

**Ámbito de aplicación:** Esta norma se aplica en todos sus departamentos y en todas las empresa en las que la Fundación Alares tiene participación en el accionariado y en todas las Fundaciones que haya constituido.

**Requisitos legales:** Todas las actividades de Alares Social, deben realizarse de conformidad con la legislación y normas aplicables en cada zona en la que opere

**Fecha de entrada en vigor:** Esta normativa entró en vigor 01 de Agosto de 2014 y será efectiva hasta nueva revisión.



**Medición de resultados** Podemos afirmar que las Medidas adoptadas han sido en su mayoría aceptadas y puestas en marcha, ya que:

- El compromiso de los trabajadores con las políticas medioambientales es mayor. Son Responsables con el Medio Ambiente y ponen de manifiesto la importancia de trabajar por mejorar el Medio.
- El consumo de papel en la empresa ha descendido, comparando los datos de compras de nuestro proveedor de material de oficina,
- El consumo de electricidad y agua, también ha sido menor que en años anteriores.





## Corrupción

### 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Alares Social se opone frontalmente y enérgicamente a cualquier tipo de actividad que incluya la corrupción, el soborno o la extorsión y manifiesta su total apoyo a la Convención contra la Corrupción de la ONU.

Alares Social tiene por principio no mantener relaciones comerciales con proveedores o clientes que propongan comportamientos fraudulentos.

Los documentos formales donde definimos los valores, principios y herramientas de prevención y control en dicha materia son:

- Código de Conducta de empleados, directivos y mandos intermedios;
- Código de Ética y Conducta para proveedores y clientes.

En ellos, garantizamos un comportamiento ético en todas nuestras actuaciones por parte de toda la plantilla de Alares Social.

**Implementación:** La Política Interna de Alares Social, es explícita en este ámbito, donde cualquier comportamiento que vulnere cualquiera de los 10 valores éticos de los directivos y mandos intermedios de Alares Social, puede comunicarlo para tomar las Medidas necesarias que eviten prácticas deshonestas e ilegales que incurran en casos de corrupción.

Contablemente, periódicamente se formalizan con la Administración Pública el pago de los impuestos correspondientes y la presentación de la documentación requerida por ley. Para ello, lleva a cabo sus prácticas comerciales bajo el pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables, la honestidad, el trato justo y la integridad.

Al mismo tiempo, los proveedores, clientes y colaboradores con los que la empresa tenga una relación contractual deberán tomar todas las actuaciones necesarias para luchar contra todo tipo de corrupción, soborno y fraude que puedan dar lugar dentro del marco de sus operaciones.

Todos los componentes de la organización, tienen accesible en red, así como la obligación de conocer el Código de ético de Alares Social,

**Medición de resultados:** Alares Social establece un adecuado sistema de vigilancia, control y comunicación, tanto a nivel interno como externo, en el cual verificamos el cumplimiento de las pautas contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

No ha existido ningún caso de corrupción dentro de la empresa, ni por su personal, ni por parte de terceros.

# Conclusiones

## OBJETIVOS

El enfoque estratégico y orientación futura, se orienta a la generación de valor a corto, medio y largo plazo, enmarcados en la actuación sostenible, afianzando aún más el compromiso de seguir avanzando según los Principios del Pacto Global.

El desarrollo de las actividades encaminadas, seguirá en la línea de los Principios del Pacto Global, siendo transversal en todos los lineamientos establecidos por la Dirección de Alares Social y en el desarrollo de sus actividades y esperamos continuar con estas directrices para desempeñar, aún mejor, y seguir contribuyendo en el cumplimiento del Pacto Global de Naciones Unidas.

## CONCLUSIONES

En conclusión, Alares Social está plenamente comprometida en satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés practicando un comportamiento profesional, ético y responsable, en el desarrollo de las actividades, como elemento básico de nuestra cultura empresarial.

Los principios y valores que deben seguir rigiendo las políticas de Alares Social, deben seguir confirmando aspectos tales como:

- la igualdad de oportunidades,
  - entorno laboral seguro y saludable,
  - especial atención a los colectivos más vulnerables,
  - formación adecuada a cada puesto,
  - accesibilidad en todos los espacios: arquitectónicos y tecnológicos, estabilidad en el empleo, conciliación de la vida familiar, laboral y personal,
  - transparencia en la gestión,
  - respeto por el medio ambiente y comunicación con los stakeholders
- Seguir facilitando el conocimiento y la aplicación de la cultura empresarial de Alares, firmemente asentada en el cumplimiento de los derechos humanos y sociales y en la efectiva integración en la compañía de todo el colectivo de empleados, con respeto de su diversidad.
  - **Confirmación de los Principios de prevención, detección y erradicación de conductas irregulares**, cualquiera que sea su naturaleza, comprendiendo, entre otros, el análisis de los riesgos, la definición de responsabilidades, la formación de los empleados y, en su caso, de terceros relacionados directamente con la compañía, y la formalización de procedimientos, en especial, para la notificación e inmediata eliminación de conductas irregulares.