

**INFORME DE PROGRESO  
PACTO MUNDIAL  
MÁS CERCA, S.A.M.  
2016**



## ÍNDICE

### 0. CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

### 1. PERFIL DE LA EMPRESA

### 2. DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

#### 2.1. DERECHOS HUMANOS

- Políticas
- Acciones
- Medición/ indicadores
- Mejora

#### 2.2. NORMAS LABORALES

- Políticas
- Acciones
- Medición/ indicadores
- Mejora

#### 2.3. MEDIO AMBIENTE

- Políticas
- Acciones
- Medición/ indicadores
- Mejora

#### 2.4. ANTICORRUPCIÓN

- Políticas
- Acciones
- Medición/ indicadores
- Mejora



## 0. CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

En 2016 se ha cumplido el séptimo año del compromiso adoptado por MÁS CERCA, S.A.M. como organización participante en el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, compromiso que queremos ratificar en apoyo a los **diez principios referentes** a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

Un año más, la empresa municipal MÁS CERCA, S.A.M., ha contribuido, mediante la prestación de sus servicios y la realización de proyectos, a mejorar la calidad de vida y dar respuesta a las necesidades de los diferentes colectivos ciudadanos, con el objetivo de promover la integración social y contribuir al bienestar de mayores, jóvenes, menores y mujeres.

El foco y el objeto de nuestra labor son las personas. La prestación directa de nuestros servicios, se lleva a cabo por un equipo de profesionales comprometidos con **la calidad, ofreciendo un trabajo impregnado de calidez humana en las atenciones realizadas**, aspecto vital y valor cultural de todo el equipo humano que formamos MÁS CERCA.

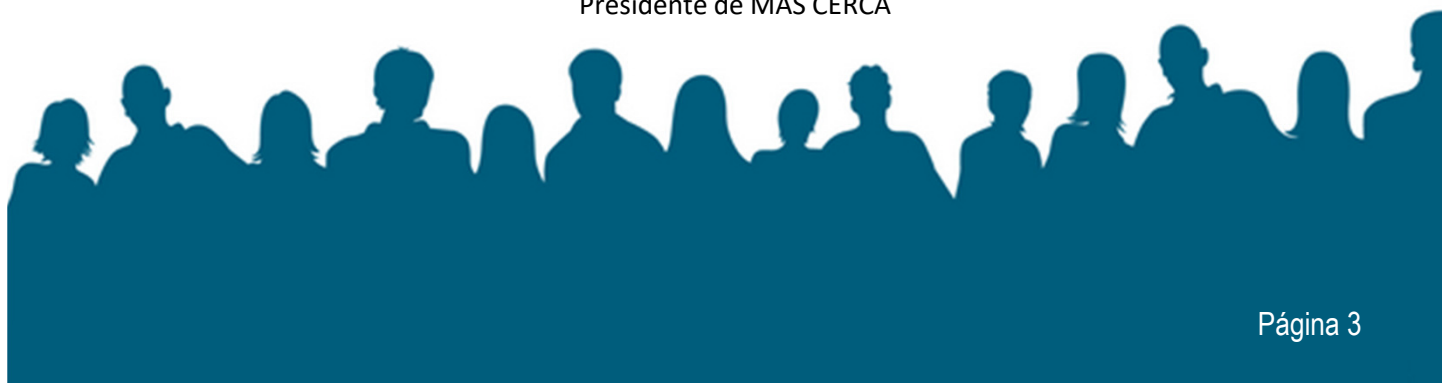
En MÁS CERCA somos conscientes de que la sociedad demanda a las organizaciones responsabilidad y compromiso; valores que traspasan las fronteras de la actividad económica, y nos aproximan a un futuro en el que las organizaciones deberán implicarse con el desarrollo sostenible y participar activamente en el crecimiento social de manera paralela a su crecimiento interno, siendo nuestro objetivo no solo mantener nuestro compromiso, sino fomentarlo entre nuestros grupos de interés y elementos implicados en nuestro entorno empresarial.

Continuamos apostando por una gestión social y éticamente responsable como palanca de cambio que forje las relaciones con nuestros clientes, proveedores y trabajadores, así como con todos los grupos de interés afines a nuestros valores, motivo por el que nos complace dirigirnos a ustedes en nombre de todo el equipo humano que formamos MÁS CERCA para presentarles nuestro **Informe de Progreso**; en este caso con los resultados relativos al año 2016.

Seguimos avanzando como objetivo transversal la transparencia en su triple vertiente: garantizar a la ciudadanía el acceso a la información, fiscalizar la actividad pública en nuestro compromiso con el buen gobierno y obligar a las Administraciones a su aproximación a la ciudadanía.

Málaga, a 21 de julio de 2017

Julio Andrade Ruiz  
Presidente de MAS CERCA



## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

**Nombre de la empresa:** MÁS CERCA, S.A.M.

**CIF:** A-92337633

**Descripción de la actividad de la empresa:**

MÁS CERCA, S.A.M. es una Sociedad Mercantil Pública del Ayuntamiento de Málaga con una participación en su capital social del 100%, creada en sesión del Pleno Municipal en mayo de 2.002. En el organigrama municipal se encuentra dependiendo del Área de Gobierno de Derechos Sociales, Buen Gobierno y Transparencia y adscrita al Área de Derechos Sociales.

Principales actividades desarrolladas:

- Prestación de servicios de ayuda a domicilio, talleres de prevención e inserción social, talleres de juventud, agentes para la igualdad de oportunidades e intérprete de lenguaje de signos para español.
- Prestación de servicios sociales complementarios a los anteriores.
- Limpieza de centros de uso social.
- Gestión de Proyectos.

**Dirección postal:** C/ Concejal Muñoz Cerván s/n. Módulo 2, Planta 3

**Máximo/a representante:** Carmen Criado Cañas, Gerente

**Fecha de adhesión:** 11-03-2009

**Web:** <http://mascerca.malaga.eu/>

**Mail:** [ecampos@malaga.eu](mailto:ecampos@malaga.eu)

**Número medio de empleados en 2016:** 226

**Presupuesto 2016 (total ingresos):** 5.804.155,35 €

**Ámbito de actividad:** Término Municipal de Málaga.



# 1. PERFIL DE LA EMPRESA

## Plan Estratégico de MÁS CERCA 2016 - 2019:

El pasado 10 de Octubre de 2016, el Consejo de Administración de la Empresa Municipal MAS CERCA aprobó por unanimidad su Plan Estratégico 2016-2019, que tiene como objetivo realizar el análisis de la situación actual en la que se encuentra la organización y determinar los objetivos y estrategias corporativas que se van a marcar para mejorar su posicionamiento actual y su cadena de valor, respecto a su actual política de prestación de servicios.

Para ello determinó que siendo MÁS CERCA, SAM una Sociedad Mercantil Pública del Ayuntamiento de Málaga con una participación en su capital social del 100%, creada en sesión del Pleno Municipal en mayo de 2.002, y encontrándose en el organigrama municipal dependiendo del Área de Gobierno de Derechos Sociales, Buen Gobierno y Transparencia y adscrita al Área de Derechos Sociales (Resolución de Alcaldía de 18/06/2015 por la que se establece la Estructura Municipal), la Empresa Municipal MAS CERCA definía su política de gestión dentro del marco estratégico establecido por la MISIÓN de contribuir al bienestar social de los ciudadanos y ciudadanas con más necesidades y más vulnerables de nuestra ciudad, mediante un equipo de personas comprometidas en una prestación de servicios con calidad, bien formadas, con actitud permanente de orientación hacia los usuarios y usuarias, ofreciendo un trato de calidez en la atención que se realiza.

Por otra parte ha establecido como **VISIÓN** la de ser referentes en la prestación pública y directa de Servicios Municipales en el Área de Derechos Sociales, en términos de calidad y eficiencia en la gestión.

Para ello, ha determinado aquellos **VALORES ESTRATÉGICOS**, que por un lado ayuden a la materialización de su **MISIÓN** y la consecución de su **VISIÓN**, siendo estos sus ejes fundamentales:

- Gestión eficiente de la calidad de nuestros servicios y organización, mediante la normalización de nuestros procesos y la definición de objetivos que propicien la mejora continua.
- Compromiso con la ciudadanía malagueña, mostrándoles empatía y cercanía a sus necesidades, a través de una actitud de atención, amabilidad y competencia del equipo de trabajo reveladores de la pasión y vocación por el servicio que se presta, superando las expectativas.
- Cercanía a los requerimientos de las diferentes áreas municipales donde se prestan servicios.
- Predisposición a la renovación a través del aprendizaje continuo (formación) y perfeccionamiento de nuestros procesos; promocionando la igualdad y posibilitando la conciliación personal, familiar y laboral.
- Proactividad en creatividad.
- Incorporación del análisis y las nuevas tecnologías en la satisfacción de las necesidades de la vida diaria.



## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

### **Plan Estratégico de MÁS CERCA 2016 - 2019:**

El Plan Estratégico 2016-2019 de la Empresa Municipal MÁS CERCA, S.A.M., incorpora los siguientes OBJETIVOS ESTRATÉGICOS y éstos a su vez se irán desplegando a través de una serie de Objetivos Operativos planificados durante los años 2016 a 2019.

Objetivo Estratégico 1: Mejora continua en todos nuestros procesos, redundando en la mejora de la eficiencia en el desarrollo de nuestras actividades.

Objetivo Estratégico 2: Asegurar la viabilidad y sostenibilidad futura de MÁS CERCA, mediante la obtención de los más altos niveles de calidad en la prestación de los Servicios a las personas usuarias y a las Áreas Municipales, y mediante el cumplimiento escrupuloso del régimen legal y presupuestario.

Objetivo Estratégico 3: Mejora continua en la gestión de los RRHH como elemento estratégico en la búsqueda de la excelencia. Continuar con la detección de necesidades, Planes de Formación que impulsen la Capacitación, incorporar políticas de reconocimiento, mejorar los índices de siniestralidad.

Objetivo Estratégico 4: Favorecer el I+D+i en MÁS CERCA para obtener resultados excelentes o más allá de las expectativas participando en la realización de estudios y diagnósticos, y/o aplicando novedades técnicas o nuevas tecnologías, y colaborando con las empresas de base tecnológica.

Objetivo Estratégico 5: Desarrollo e implementación de una Política de Comunicación en MÁS CERCA.



# 1. PERFIL DE LA EMPRESA

## Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:

La identificación de grupos de interés en MÁS CERCA contempla:

- Accionistas
- Personas empleadas
- Clientes y personas usuarias
- Organizaciones proveedoras, aliadas o colaboradoras
- Sociedad

A su vez, MÁS CERCA recoge en su Mapa de Grupos de Interés una representación segmentada con el fin de adecuar el análisis de necesidades y expectativas a la estrategia de la organización y poder adoptar las políticas y procesos adecuados para gestionar eficazmente la relación con nuestros grupos de interés.

La identificación de grupos de interés se revisa con frecuencia anual.

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

MÁS CERCA, aplica sistemáticas relativas a:

- Manual de Grupos de Interés y determinación de la pertinencia de dichos grupos aplicando los criterios de influencia y dependencia-
- Aplicación del Programa de Análisis de Riesgos Asociados a los Procesos, utilizando como criterio de materialidad la pertinencia de los diferentes grupos en relación a MÁS CERCA.
- Comité de Calidad: grupo de trabajo permanente del que participan la Dirección y el equipo de mandos intermedios.



## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:**

Enero – Diciembre 2016

**Ciclo de presentación del Informe de Progreso:**

Anual

**Perfil de la Empresa:**

MÁS CERCA, es una Entidad Municipal creada por el Ayuntamiento de Málaga, con el objeto de prestar servicios a la comunidad y a determinados grupos sociales.

La empresa Municipal MÁS CERCA tiene certificado desde el año 2003 su sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos que establece la norma internacional ISO 9001 para todos los servicios descritos en la actividad de la empresa.

**Nuestros grupos de interés son:**

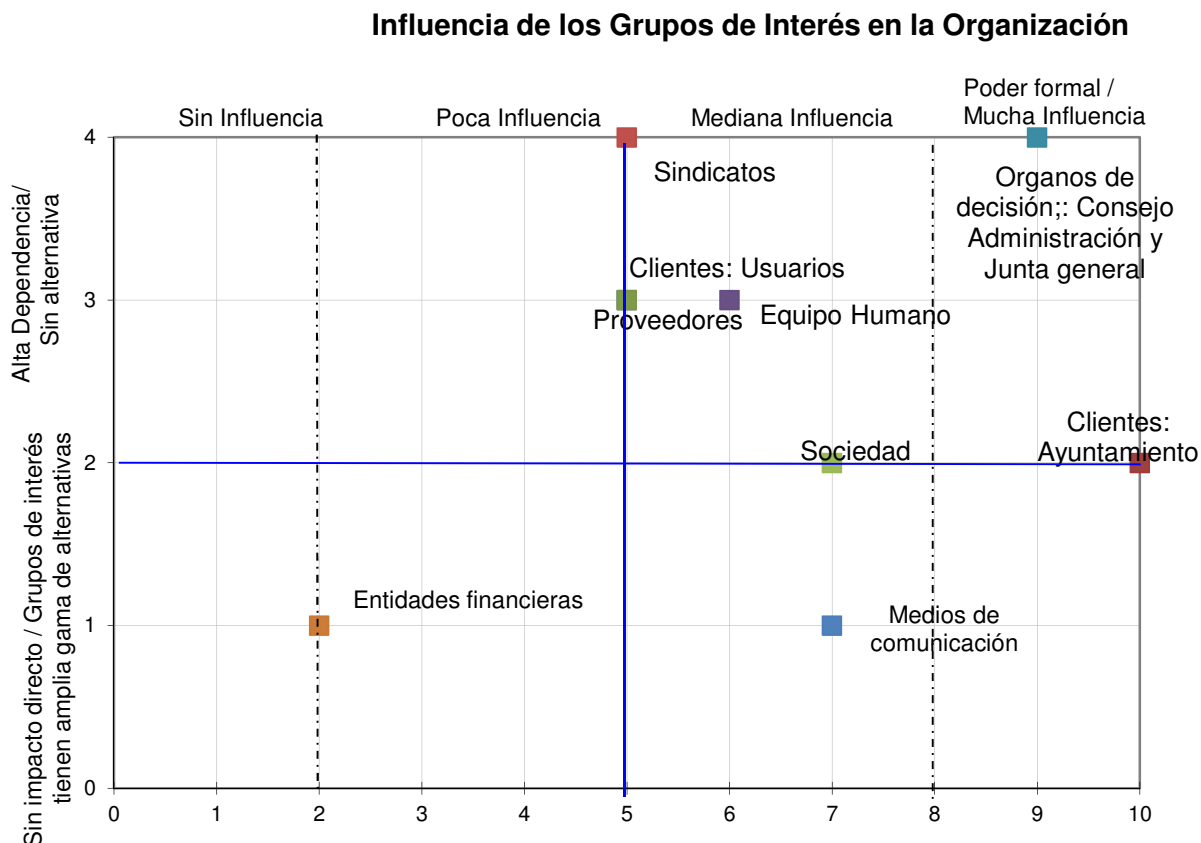
Los Proveedores, el Ayuntamiento como cliente, los clientes usuarios/as, el equipo humano de MÁS CERCA, el Consejo de Administración y la Junta General; las entidades financieras, los medios de comunicación, los sindicatos, y la sociedad malagueña.

La selección de nuestros grupos de interés se realiza considerando la influencia sobre la toma de decisiones estratégicas de nuestra empresa y la dependencia de los grupos con respecto a nuestra actividad y servicios.

MÁS CERCA apuesta por conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para lo que planifica y desarrolla distintas estrategias.



**Dependencia de los Grupos de Interés de la Organización**



Priorización realizada a partir de los criterios:

- **Influencia:** Indica en qué medida el grupo de interés tiene poder o autoridad para influir en la organización
- **Dependencia:** Indica la capacidad que tiene el grupo de interés para elegir otra alternativa a la ofrecida por la organización.

**Alcance y limitaciones del Informe de Progreso:** La empresa MAS CERCA manifiesta su compromiso por continuar adoptando medidas que demuestren el compromiso con el Pacto Mundial así como con la Responsabilidad Social Empresarial en su más amplio sentido y en sus tres dimensiones: económica, social y ambiental. Muestra de ello es la renovación de nuestro compromiso con los 10 Principios.

Por extensión, ponemos de relieve nuestra intención de seguir compatibilizando todas nuestras decisiones de gestión empresarial con el modelo de ética y valores con el que apostamos por conseguir una sociedad más justa y mejor.



## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

**Estructura de Gobierno/ Dirección de la empresa:**

### ÓRGANOS DE GOBIERNO

→ **Junta General:** MÁS CERCA dispone de un primer órgano de decisión que es la Junta General, compuesta por todos los integrantes del Pleno Municipal.

→ **Consejo de Administración:** Formado por 9 personas representantes de los diferentes Grupos Políticos con representación en el Pleno Municipal.

- Presidente: D. Julio Andrade Ruiz
- Vicepresidente: D. Francisco Javier Pomares Fuertes
- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Teresa Porras Teruel
- D<sup>a</sup>. Francisca Bazalo Gallego
- D<sup>a</sup>. Estefanía Martín Palop
- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Begoña Medina Sánchez
- D<sup>a</sup>. Isabel Jiménez Santaella
- D. Alejandro Damián Carballo Gutiérrez
- D<sup>a</sup>. Remedios Ramos Sánchez

→ **Gerente:**

- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. del Carmen Criado Cañas

La Junta General nombra a los Consejeros, y a un Presidente, siendo el Gerente nombrado por el Consejo de Administración a propuesta del Presidente con la aprobación de la mayoría de los Consejeros.

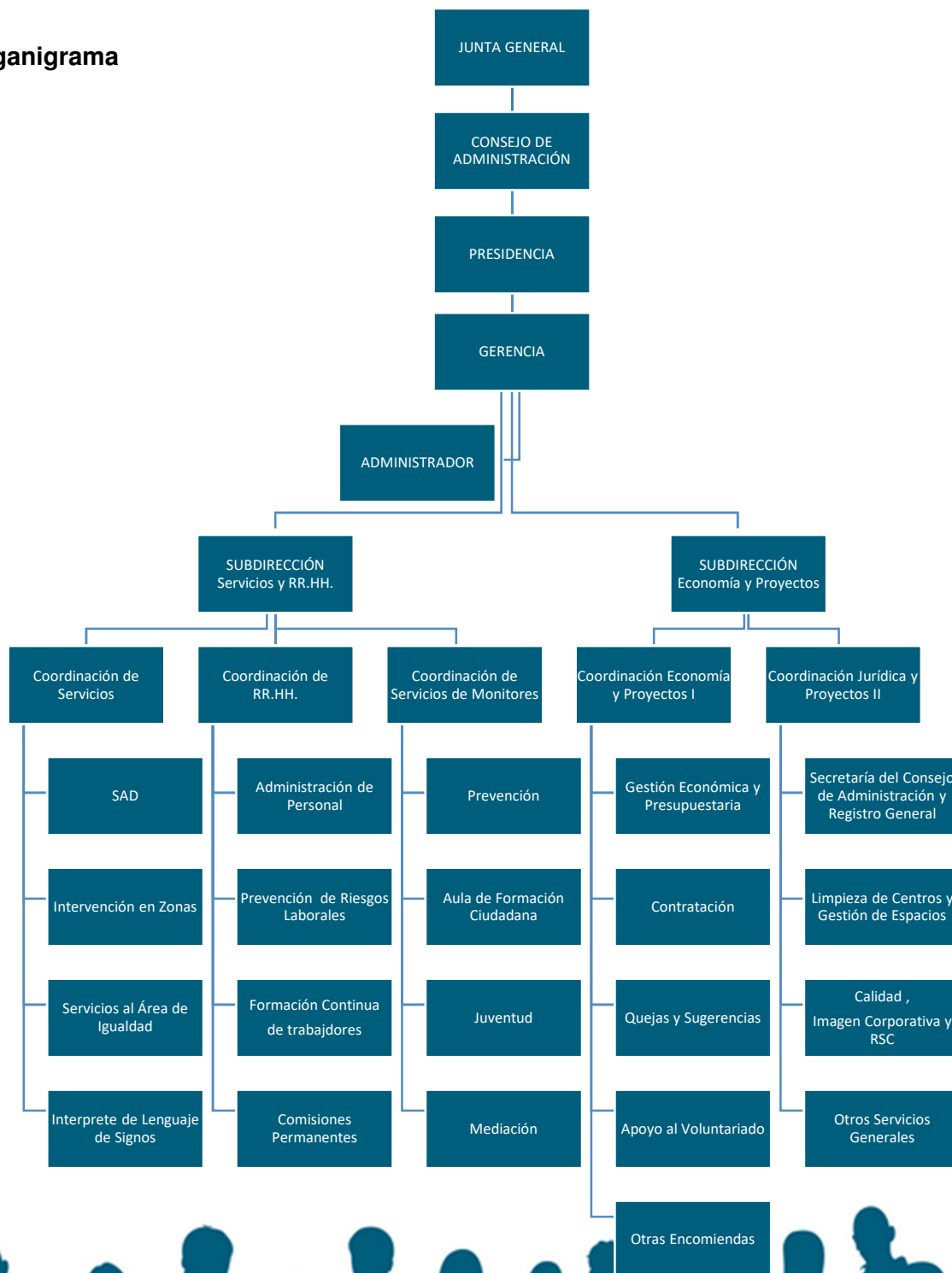
Las funciones del Presidente son las siguientes: Convocar y presidir los Consejos, velar por el cumplimiento de los acuerdos del Consejo, representar la sociedad ante las Administraciones, contrataciones de carácter ordinario superiores a 6.000 €, autorizar la recepción de obras servicios y suministros, autorizar actas y certificaciones.

La Gerencia por su parte ejecuta los acuerdos del Consejo, realiza la tramitación administrativa diaria, contrata por importe inferior a 6.000 €, y es responsable de la dirección de los servicios.



# 1. PERFIL DE LA EMPRESA

## Organigrama



## **2. DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL**

**2.0. Análisis de Riesgos**

**2.1. Derechos Humanos**

**2.2. Normas Laborales**

**2.3. Medio Ambiente**

**2.4. Anticorrupción**

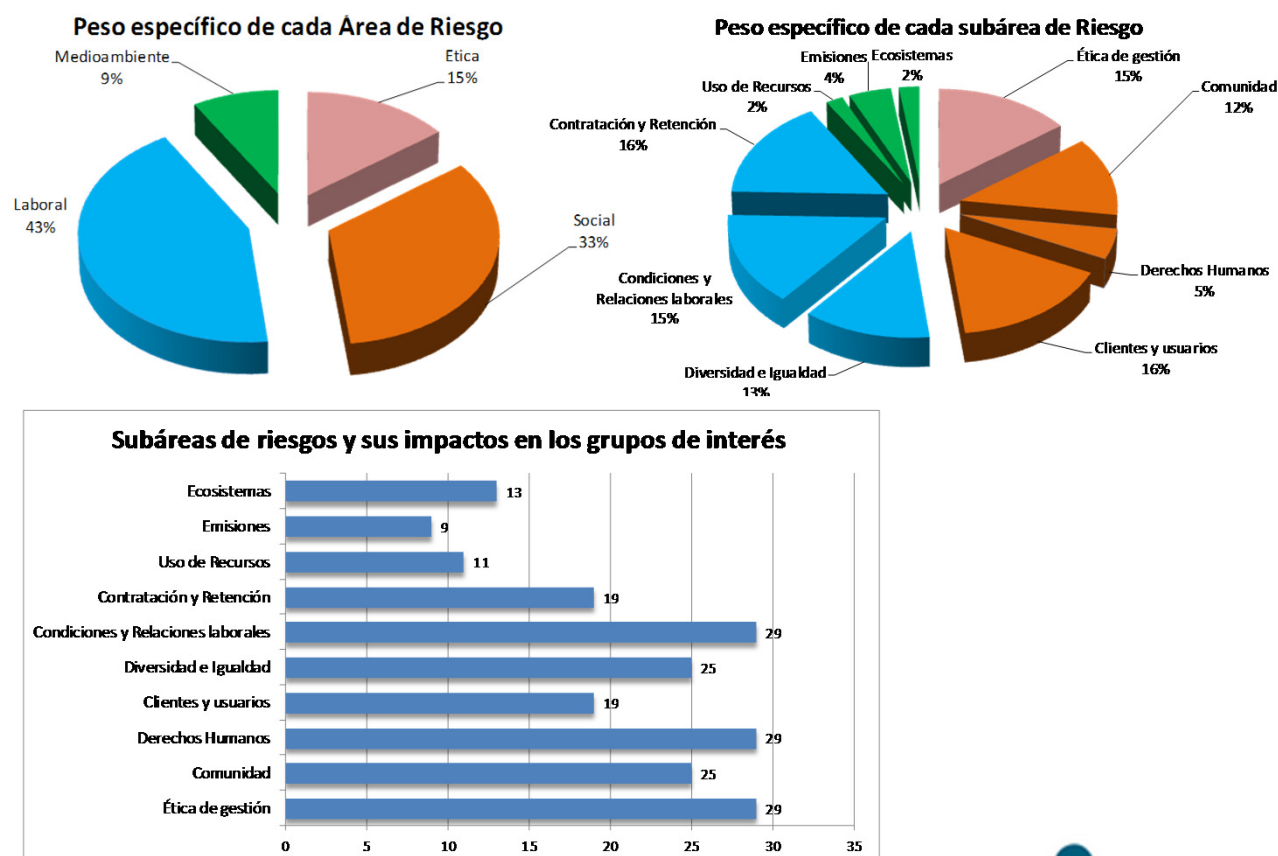


## 2.0. ANÁLISIS DE RIESGOS

MÁS CERCA ha implementado un sistema de evaluación de riesgos fundamentado en cuatro grandes áreas:

- Ética
- Social
- Laboral
- Medioambiental

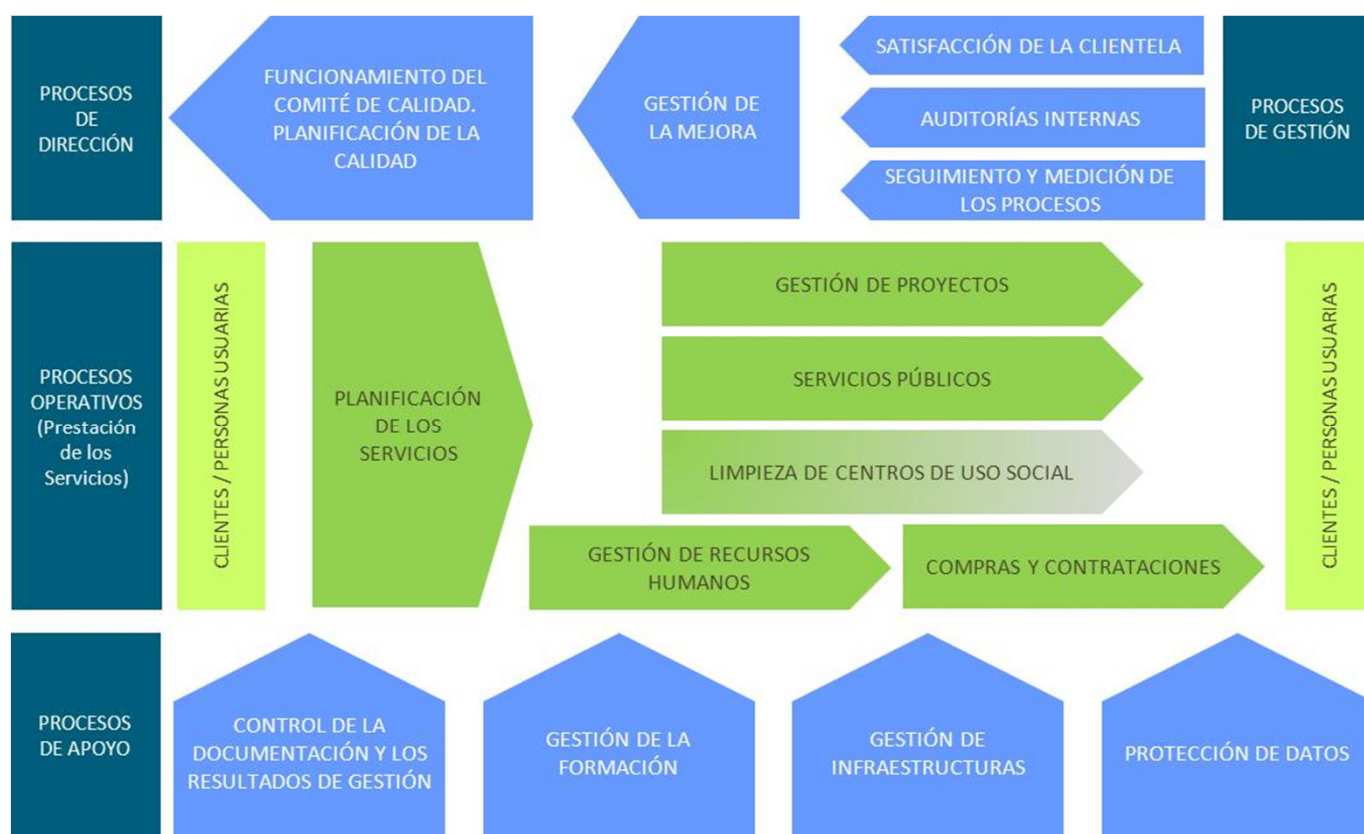
El análisis de riesgos nos permite conocer y entender los aspectos mas relevantes para nuestra organización, y disponer de una herramienta que nos ayude a instrumentalizar y motivar las estrategias puestas en marcha hacia nuestros grupos de interés, así como la evaluación en cuanto a la obtención de los resultados esperados.



## 2.0. ANÁLISIS DE RIESGOS

Asimismo, durante 2016 MÁS CERCA ha iniciado la aplicación de una sistemática para la identificación de riesgos asociados a los distintos procesos operativos de nuestra organización, indicando las medidas de prevención, las medidas de control y las acciones correctivas de aplicación en caso de que se manifiesten tales situaciones de riesgo.

### MAPA DE PROCESOS:



## 2.1. Derechos Humanos



### **Principio 1**

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

### **Principio 2**

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

## 2.1. DERECHOS HUMANOS DIAGNÓSTICO

La esencia de MÁS CERCA es la labor social. Ofrecemos servicios a los sectores más desfavorecidos de nuestra sociedad que abarcan:

- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Talleres de Inserción y Prevención de la Marginación Social
- Servicio para la Juventud
- Agentes para la Igualdad de Oportunidades
- Intérprete de lenguaje de signos
- Aula de Formación Ciudadana
- Plan de Intervención Social García Grana-Palomares
- Limpieza de Centros de Uso Social
- Equipo de Mediación Comunitaria Intercultural
- Otros Servicios

En el ámbito de la defensa de los Derechos Humanos, desde MÁS CERCA apoyamos a asociaciones y proyectos destinados a mejorar la salud y la integración social de los menores. Realizamos actividades con los colegios para inculcar valores tales como, la solidaridad, la igualdad, la erradicación de la violencia y la ayuda a quienes se encuentran en una situación más desfavorecida.

Participamos en foros relacionados con la evolución social y personal con el fin de mejorar nuestros servicios y seguir formando a la población poniendo especial interés en los niños y jóvenes que serán el futuro.

Asimismo, el objeto social de nuestra organización determina para MÁS CERCA una cartera de servicios fundamentales, cuyo **principal objeto es el favorecimiento de la integridad de las personas**. Estos servicios además se complementan con una serie de proyectos y actuaciones de carácter social plenamente alineados con los principios 1 y 2 del Pacto Mundial.

De igual forma, todo nuestro personal es informado mediante el Manual de Acogida de los principios y compromisos éticos aprobados por la Dirección, y cuyo objeto fundamental es preservar el derecho e integridad de las personas usuarias de nuestros servicios.

En el ámbito de los proveedores, MÁS CERCA trabaja con una serie de proveedores que no vulneran la normativa básica de Derechos Humanos y que cumplen con tal normativa. Por otra parte MÁS CERCA se compromete a denunciar y a cortar las relaciones con cualquier empresa en caso de que se perciba la mínima sospecha de incumplimiento de la normativa básica de Derechos Humanos.



## 2.1. DERECHOS HUMANOS POLÍTICAS Y ACCIONES

### POLÍTICA

MÁS CERCA tiene definida y documentada una política de gestión en la cual integra su compromiso con la ciudadanía y la cercanía a las necesidades de todos sus usuarios y usuarias.

Forma parte de la política de gestión de MÁS CERCA la orientación hacia las personas usuarias de nuestros servicios y la plena cobertura de sus necesidades. MÁS CERCA se encuentra adherida al servicio de atención e información al Ciudadano del Ayuntamiento de Málaga que dispone de un sistema de atención a las quejas y sugerencias.

Cada una de esas quejas son derivadas al técnico competente, empleándose como elemento de análisis para la mejora de la gestión interna.

### ACCIONES

MÁS CERCA mantiene su compromiso por los Derechos Humanos a través de la prestación de los servicios básicos como la Ayuda a Domicilio o los Talleres de Prevención, entre otros, y mediante la puesta en marcha de las siguientes acciones más destacables:

ACCIONES	OBJETIVOS
Proyecto de Convivencia de las barriadas García-Grana y Palomares	Favorecer el empleo a colectivos con dificultades de acceso al mercado de trabajo (jóvenes, mujeres, parados de larga duración, minorías étnicas, discapacitados...) a través de la formación para la inserción laboral. Potenciar acciones de carácter educativo con menores, jóvenes y adultos. Facilitar el desarrollo de una autonomía personal y familiar que capacite a las personas para afrontar y resolver situaciones. Favorecer la convivencia vecinal para promover la identidad del barrio, el sentimiento de pertenencia y el compromiso social.
Proyecto de Mediación Comunitaria	Mejorar la convivencia entre los vecinos y vecinas en los núcleos, barriadas y viviendas de protección oficial promovidas por el Ayuntamiento de Málaga de reciente creación, mediante el desarrollo de habilidades básicas que fomenten la convivencia pacífica entre la ciudadanía.
Aula de Formación Ciudadana	Que todos las personas que habitan la ciudad de Málaga tengan acceso a una atractiva y variada oferta formativa, contando con la opinión de un nutrido grupo de ciudadanos y ciudadanas que informan y ayudan en la elección de la temática y la organización de los talleres.

## 2.1. DERECHOS HUMANOS MEDICIÓN DE INDICADORES

Mediante la evaluación de las relaciones con los proveedores y el servicio de quejas/sugerencias que MÁS CERCA pone al servicio de sus proveedores, estamos en todo momento informados sobre el cumplimiento de la normativa básica en materia de Derechos Humanos. En caso de que MÁS CERCA detecte cualquier violación de los principios fundamentales, procederá a su denuncia y cortará cualquier relación posible.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las pautas de seguimiento y medición, se aplican a través de los siguientes instrumentos:

- Realización de auditorías internas.
- Realización de auditorías externas por parte de entidad acreditada por ENAC.
- MÁS CERCA se compromete a proporcionar la información pertinente sobre los principios éticos de esta Organización, a todas las personas que trabajan en ella, así como a informar específicamente durante las distintas acciones formativas, del compromiso ético y moral por el que se debe regir nuestro personal.
- El equipo de MÁS CERCA, realiza una evaluación continua de todos aquellos proveedores que por la incidencia del servicio/producto suministrado se consideran críticos para nuestra organización.

## 2.1. DERECHOS HUMANOS PROPUESTAS DE MEJORA APLICABLES A ESTE PRINCIPIO PARA EL PRÓXIMO INFORME DE PROGRESO

**MÁS CERCA** en su pleno compromiso con los Derechos Humanos, **cumple de manera taxativa con todas las premisas legalmente establecidas**, motivo por el que el margen de mejora es muy reducido.

Por este motivo, las mejoras propuestas en este ámbito estarán dirigidas en cualquier caso al desarrollo de las sucesivas actuaciones de carácter social que pongan el foco en la mejora de las condiciones sociales y de inclusión de la ciudadanía de Málaga.



## 2.2. Normas Laborales



### **Principio 3**

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

### **Principio 4**

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

### **Principio 5**

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

### **Principio 6**

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

## 2.2. NORMAS LABORALES DIAGNÓSTICO

El marco legal regulador de los derechos y deberes de las personas trabajadoras se traduce en nuestro compromiso más absoluto en su estricto cumplimiento por parte de MÁS CERCA. En este sentido, nuestro diagnóstico se focaliza en el **aseguramiento del cumplimiento de toda la legislación vigente en el marco regulatorio nacional y autonómico, tanto en el ámbito de los derechos de los trabajadores y trabajadoras, como de las relaciones laborales, representación de los mismos, y aplicación y mejora continua de los principios de seguridad y salud en el desarrollo de sus tareas.**

Nuestra apuesta por la dignidad plena de nuestro personal se sustenta en:

- El pleno cumplimiento de los derechos y deberes laborales de las personas que trabajan en MÁS CERCA (sindicación, negociación colectiva, huelga, derecho de reunión, consulta y participación...)
- El pleno cumplimiento de los derechos y deberes derivados de los contratos de trabajo (derecho a la promoción y formación en el trabajo, no discriminación, derecho al respeto de la intimidad y a la integridad física...)
- El pleno cumplimiento de los permisos que corresponden a las personas que trabajan en MÁS CERCA (matrimonio, embarazo, maternidad, adopción, lactancia, guarda legal, asuntos propios,...)
- El pleno cumplimiento de las vacaciones que corresponden a nuestro personal de conformidad con lo pactado en el Convenio Colectivo en vigor.

La empresa Municipal MAS CERCA respalda la normativa aplicable al sector publico, Estatuto de los Trabajadores, así como las disposiciones específicas establecidas en nuestro Convenio Colectivo, suprimiendo de plano cualquier tipo de situación de trabajo forzoso, trabajo infantil o practicas discriminatorias en el empleo, así como un importante conjunto de medidas en materia de conciliación.

De esta manera, el Comité de Empresa recibe de forma periódica información sobre reestructuración de la plantilla, altas y bajas (ceses totales o parciales), reducciones de jornada, plan de formación de la empresa e implantación o revisión del sistema de organización del trabajo. El Comité de Empresa vigila el cumplimiento de las normas vigentes en materia de condiciones de trabajo, índices de absentismo, causas de accidentes y estudios especiales de ambiente laboral.

Por último cabe reseñar las actuaciones que venimos desplegando durante los últimos años a través de nuestro Plan de Igualdad y ahora también en el Plan Estratégico, y el esfuerzo que estamos llevando a cabo para optar al **distintivo “Igualdad en la empresa”** que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.



## 2.2. NORMAS LABORALES POLÍTICAS Y ACCIONES

### POLÍTICA

La Gerencia de MAS CERCA establece su compromiso con el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como el impulso y el fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la propia empresa, estableciendo la igualdad como un principio fundamental y estratégico de nuestra política Corporativa y de recursos humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*.

MÁS CERCA destaca en el marco estratégico de su Política de Gestión la **MISIÓN de contribuir al bienestar social de los ciudadanos y ciudadanas con más necesidades y más vulnerables de nuestra ciudad, mediante un equipo de personas comprometidas en una prestación de servicios con calidad, bien formadas, con actitud permanente de orientación hacia los usuarios y usuarias, ofreciendo un trato de calidez en la atención que se realiza**, como elemento consustancial a la gestión de los servicios públicos y todo ello en colaboración y con el respaldo del Ayuntamiento de Málaga.

### ACCIONES

- Tal y como viene recogido en el Convenio Colectivo propio de MÁS CERCA y en la Ley Orgánica de 11/1985, de 2 de agosto, de libertad sindical, MÁS CERCA se compromete con toda su plantilla a respetar cualquier forma de negociación y afiliación
- MÁS CERCA pone a disposición de todo su personal un instrumento para la recogida y el registro de Propuestas de Mejora en el que pueden expresar cualquier tipo de aspecto sobre el que se considere que la organización puede avanzar.
- MÁS CERCA establece una serie de medidas para mejorar la condiciones laborales y profesionales de su personal; así para las mujeres que estén embarazadas y continúen trabajando, se procurará disminuir su carga física mediante una reorganización de las tareas o aumentando el período de 18 semanas en vez de las 16 establecidas por la ley de descanso maternal. También existe la posibilidad de reducir la jornada laboral entre 1/8 de la jornada y la mitad de la misma por cuidados del menor, o la posibilidad de solicitar excedencia por cuidados de menores de hasta un máximo de 5 años reservándose el puesto de trabajo.
- Entre los mecanismos de control que garantizan el cumplimiento de las políticas establecidas, MÁS CERCA junto con el Comité de Empresa se encargan de que se cumplan las normas vigentes en materia laboral, de seguridad y de empleo.
- Con el fin de evitar la contratación de menores, MÁS CERCA se apoya en textos legales como La Constitución Española, La Convención sobre los Derechos del Niño y El Convenio sobre la prohibición de las formas de trabajo infantil y su eliminación.



## 2.2. NORMAS LABORALES MEDICIÓN DE INDICADORES

- Asimismo, durante 2016 se ha procedido a la aprobación y puesta en marcha del nuevo **Manual de Acogida**, instrumento definido para facilitar el proceso de incorporación del nuevo personal, y facilitar la toma de conciencia respecto de los valores éticos, profesionales y culturales de nuestra organización.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las pautas de seguimiento y medición , se aplican a través de los siguientes indicadores:

- El 100 % del personal de MÁS CERCA, tanto indefinido como temporal, han recibido el nuevo Manual de Acogida, donde se hace referencia a la política laboral de aplicación, la estructura organizativa y la descripción de los principales derechos y deberes.
- Para fomentar la participación de nuestros empleados contamos con el Comité de Empresa, como órgano representativo de los trabajadores y trabajadoras, que vigila el cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad y de empleo.
- Porcentaje de directivos frente a empleados: 2%
- Porcentaje de directivos mujeres: 50%
- Porcentaje de Mujeres: 86%
- Porcentaje de Hombres: 14%



## 2.2. NORMAS LABORALES

### PROPUESTAS DE MEJORA APLICABLES A ESTE PRINCIPIO PARA EL PRÓXIMO INFORME DE PROGRESO

Con el fin de reconocer y estimular la labor de las empresas comprometidas con la igualdad, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, *para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, prevé en su artículo 50 la creación de un distintivo empresarial en materia de igualdad para aquellas empresas que destaquen por la aplicación de políticas de igualdad entre mujeres y hombres en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en otros ámbitos, como los servicios, productos y publicidad de la empresa.

Forma parte de la estrategia (Plan Estratégico 2016-2019) y los objetivos de MÁS CERCA, continuar con el funcionamiento de la Comisión de Igualdad, destinada a la vigilancia y seguimiento de nuestro compromiso empresarial con la Igualdad de Oportunidades, y la progresiva implantación de nuevas **acciones en materia de Igualdad que nos permitan aproximarnos a la obtención del Distintivo 'Igualdad en la Empresa' que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno de España.**



## 2.3. Medio Ambiente



### **Principio 7**

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

### **Principio 8**

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

### **Principio 9**

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

## **2.3. MEDIO AMBIENTE DIAGNÓSTICO**

MÁS CERCA como consecuencia de la naturaleza de las actividades y servicios que desarrolla no tiene un impacto significativo sobre el medio ambiente. No obstante, MÁS CERCA, a través de su personal, ha adquirido una serie de compromisos internos y voluntarios dirigidos a la mejora en su desempeño ambiental que a continuación se relacionan:

- Control y separación de residuos sólidos urbanos.
- Control de consumos de combustible en vehículos de la empresa.
- Recogida selectiva del 100% de los residuos identificados como peligrosos (tóneres de impresión y tubos de lámparas fluorescentes incluidos).
- Promover de manera progresiva la adquisición/contratación de suministros/servicios, incorporando cláusulas de carácter medioambiental.

Además, MÁS CERCA considera de vital importancia controlar el consumo de papel ya que se trata de uno de los principales consumos asociados a nuestra actividad. Para ello, se recomiendan pautas de uso de documentos digitalizados y utilización del correo electrónico.

Asimismo, con objeto de reducir el consumo de papel, durante los últimos años se han puesto en marcha aplicaciones, que además de agilizar el desarrollo de los procesos administrativos, están dirigidas a facilitar el acceso a la documentación de la organización por parte del personal mediante soporte electrónico: GESCAL, Intranet Municipal, Certificado Digital del Empleado Público, Google Drive...



## 2.3. MEDIO AMBIENTE

### POLÍTICAS Y ACCIONES

#### POLÍTICA

Tal y como se ha analizado en el bloque de diagnóstico, MÁS CERCA no se caracteriza por ser una organización cuyo impacto sobre el medio ambiente sea significativo, de ahí que las actuaciones desarrolladas por nuestra organización en el plano medioambiental se enfoquen desde el ámbito de los compromisos con la reducción en la generación de residuos y del control operacional para el uso eficiente de los recursos, y no tanto desde la perspectiva de desarrollo de una ambiciosa Política de Gestión Ambiental o del desarrollo de procedimientos de control, seguimiento y medición.

No obstante, MÁS CERCA aplica el Protocolo de Gestión Ambiental definido para servicios y departamentos del Ayuntamiento de Málaga a través del que se concretan una serie de objetivos medioambientales :

- Control y separación selectiva de Residuos Sólidos Urbanos.
- Control de Consumos
- Segregación y destino adecuado de residuos peligrosos (pilas, tóner, aparatos eléctricos y electrónicos obsoletos, envases contaminados y restos biosanitarios)
- Realizar compras de productos reciclados y medioambientales

#### ACCIONES

- MÁS CERCA ha realizado un diagnóstico de los principales elementos a tener en cuenta para el cuidado del Medio Ambiente, a través del cual se han identificado los principales elementos a considerar desde los planos de actuación de protección ambiental y de prevención de la contaminación: Residuos Sólidos Urbanos, Residuos, Peligrosos, Consumo de agua y de energía.
- MÁS CERCA ha repartido entre su personal un manual de buenas prácticas desde el punto de vista medioambiental en el que se presentan los cuatro objetivos medioambientales descritos en el bloque Política.
- Los equipos informáticos y sistemas de información de que dispone MÁS CERCA son respetuosos con el Medio Ambiente, así lo muestra la puesta a disposición de equipos informáticos con el sello "*Energy star*", al igual que todos los productos que se utilizan en los diferentes talleres son adquiridos preservando el Medio Ambiente.



## 2.3. MEDIO AMBIENTE POLÍTICAS Y ACCIONES

### ACCIONES

- Participación en la Semana de la Movilidad Europea: La campaña sobre promoción de la movilidad urbana sostenible e inteligente, SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD (16-22 de septiembre de 2016), supuso una oportunidad perfecta para explicar los retos que afrontan las ciudades y los pueblos para generar un cambio en el comportamiento y caminar hacia una estrategia de transporte más sostenible.
- Compromiso de adhesión de la Dirección de MÁS CERCA con la Semana Europea de la Movilidad:

**“Movilidad Inteligente. Economía Fuerte”**  
16 – 22 de septiembre 2016  
Semana Europea de la Movilidad  
“¡La ciudad, sin mi coche!”

Nombre de la entidad: MÁS CERCA, SAM

**Tipo de entidad: MUNICIPAL**

El/la declarante, en nombre y representación de esta entidad, se compromete a:

- ☒ Apoyar la **Semana Europea de la Movilidad**, que comienza el viernes 16 y finaliza el jueves 22 de septiembre de 2016 y la iniciativa **¡La ciudad, sin mi coche!, preferiblemente el 22 de septiembre**.
- ☒ Ejecutar **voluntariamente** una **BUENA PRÁCTICA** relacionada con la movilidad sostenible en el ámbito de nuestra competencia, fomentando la movilidad sostenible.
- ☒ Participar **voluntariamente** en encuestas que se realizarán sobre hábitos de desplazamientos entre los trabajadores del centro.

El objetivo de las BUENAS PRÁCTICAS es aprovechar el impulso de las campañas “¡La ciudad, sin mi coche!” y Semana Europea de la Movilidad, fundamentalmente partiendo de las medidas permanentes puestas en práctica en el ámbito local, apoyando y fomentando la elaboración de proyectos reales que ofrezcan soluciones a los problemas de movilidad urbana.

En esta edición se valorarán especialmente las Buenas Prácticas relacionadas con el tema horizontal: **“Movilidad Inteligente. Economía Fuerte”**.

**Datos de contacto**

Nombre Carmen Criado Cañas	Cargo Gerente
Dirección C/ Concejal Muñoz Cerván s/n	
Municipio (Provincia) Málaga	Código postal 29003
E-Mail ccriado@malaga.eu	Teléfono 951926019

\*Firma.....

Enviar esta hoja firmada y escaneada, preferentemente al Área de Movilidad, [csilmenez@malaga.eu](mailto:csilmenez@malaga.eu) o por fax 951926690, indicando en el asunto del mensaje: SEM-2016 y el nombre de la entidad; o por correo postal a:

D<sup>a</sup> Isabel M<sup>a</sup> Gámez Poza  
Directora Técnica de Movilidad  
Concejal Muñoz Cerván nº3 Tabacalera Módulo 5 29003 Málaga

**CARTA PARA ORGANIZACIONES, INSTITUCIONES Y EMPRESAS 2016**



## 2.3. MEDIO AMBIENTE

### MEDICIÓN DE INDICADORES

#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las pautas de seguimiento y medición , se aplican a través de los siguientes indicadores:

Ejercicio	2013	2014	2015	2016
Consumo papel :A4	623,5	498	748,2	748,2
Consumo papel: A3	24,99	0	9,976	24,94
Consumo papel: Kg/per	27,02	20,78	30,33	30,93
Consumo gas oil: Litros furgoneta	1270,07	1294,33	1057,59	845
Consumo gas oil: Litros turismo	527,71	428	590,79	506

## 2.3. MEDIO AMBIENTE

### PROPUESTAS DE MEJORA APLICABLES A ESTE PRINCIPIO PARA EL PRÓXIMO INFORME DE PROGRESO

MAS CERCA en su pleno compromiso con el Medio Ambiente va a continuar desarrollando las acciones puestas en marcha hasta ahora, y además se sumará a todas aquellas iniciativas municipales que desde un punto de vista medioambiental nos permitan mejorar nuestro desempeño.

Debido a que la interacción de MÁS CERCA con el Medio Ambiente es baja, las medidas tomadas seguirán destinándose a la **concienciación de todo nuestro personal a través de la puesta en marcha de buenas prácticas de carácter Medio Ambiental.**



## 2.4. Anticorrupción



### **Principio 10.**

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

## 2.4. ANTICORRUPCIÓN DIAGNÓSTICO

En nuestro Manual de Acogida (documento que se entrega a todo el personal que trabaja en MÁS CERCA) quedan recogidas sus obligaciones, resaltando entre ellas la prohibición expresa de recibir sumas de dinero u otras liberalidades.

En cuanto al ámbito de contratación de servicios y/o adquisición de suministros MÁS CERCA aplica de manera rigurosa la legislación vigente, entre la que destaca el Real Decreto Legislativo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, Estatuto de los Trabajadores, convenio colectivo y normas de contratación interna.

Además, debido a que MÁS CERCA es una empresa del sector público cumple con las normas de conducta y/u código ético reguladas en la Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público y en los Estatutos de MAS CERCA (art.18 y 20).

Asimismo, MÁS CERCA aplica de manera escrupulosa las medidas recogidas en su Manual de Prevención de Riesgos Penales, y el Código de Buenas Prácticas Tributarias.



## 2.4. ANTICORRUPCIÓN POLÍTICAS Y ACCIONES

### **POLÍTICA**

MÁS CERCA no dispone de una Política en materia de anticorrupción, no obstante, nuestro compromiso nace y se mantiene a partir de un estricto cumplimiento de la legislación vigente, y en la ejecución del gasto a partir de los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración como máximo Órgano de Gobierno y Control.

### **ACCIONES**

La acción más simple, en ocasiones puede ser la acción más potente; y ésta es la filosofía que MÁS CERCA aplica a este principio:

- **Cumplimiento estricto de la legislación de aplicación**

## 2.4. ANTICORRUPCIÓN MEDICIÓN DE INDICADORES

### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

La propia normativa aplicable y vigente en España, así como los valores y ética profesionales implantados en MÁS CERCA, son el principal instrumento de seguimiento y medición del principio Anticorrupción, incluidos el Manual de Prevención de Riesgos Penales y el Código de Buenas Prácticas Tributarias.

Asimismo, en los pliegos de contratación (con aplicación de los principios de publicidad y libre concurrencia) exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento de la legislación vigente, lo cual se incorpora a los contratos formalizados.

## 2.4. ANTICORRUPCIÓN PROPUESTAS DE MEJORA APLICABLES A ESTE PRINCIPIO PARA EL PRÓXIMO INFORME DE PROGRESO

Continuar con el compromiso de la transparencia fundamentalmente a través de la web corporativa. **La transparencia es una herramienta fundamental para luchar contra la corrupción y para asegurar una participación real de la sociedad en los asuntos públicos.**



# **INFORME DE PROGRESO**

## **PACTO MUNDIAL**

### **MÁS CERCA, S.A.M.**

2016

