

**INFORME DE PROGRESO**  
**PACTO MUNDIAL**  
**MÁS CERCA, S.A.M.**  
2017



## 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 2017 hemos superado el octavo año del compromiso adoptado por MÁS CERCA, S.A.M. como **organización firmante del 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 la ciudadanía y sus diferentes colectivos, 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 parte de 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.

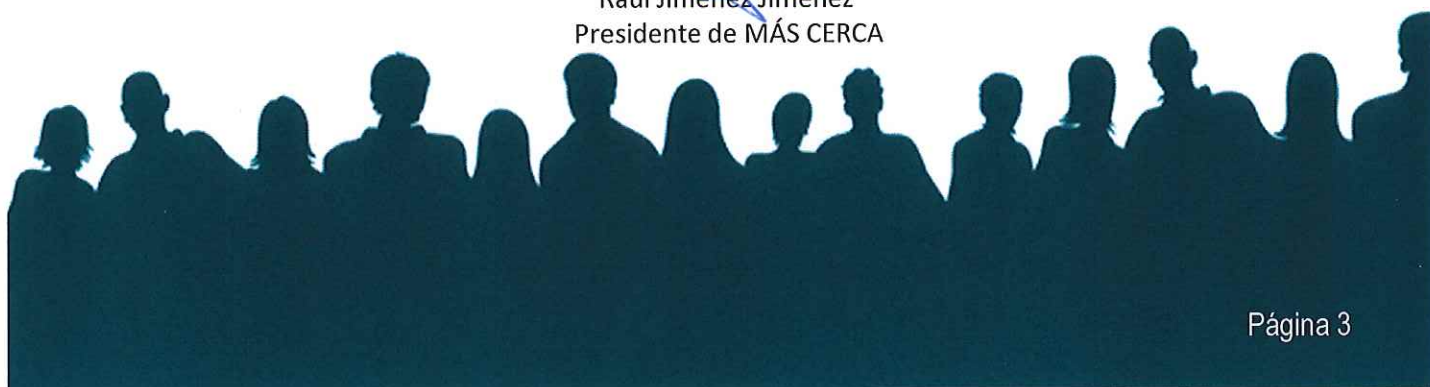
Continuamos apostando por una gestión social y éticamente responsable como palanca de cambio que forje las relaciones con nuestros clientes, proveedores y trabajadores, así como con todos los grupos de interés afines a nuestros valores, motivo por el que nos complace dirigirnos a ustedes en nombre de todo el equipo humano que formamos MÁS CERCA para presentarles nuestro **Informe de Progreso**; en este caso con los resultados relativos al año 2017.

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.



Raúl Jiménez Jiménez  
Presidente de MÁS CERCA

Málaga, a 03 de agosto de 2018





## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

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

Enero – Diciembre 2017

**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.



**Alcance y limitaciones del Informe de Progreso:** La empresa MÁS 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.

**Difusión del Informe de Progreso:** Se realizará a través de su publicación en la Web <https://www.pactomundial.org/informes-de-progreso/>, y a través del directorio interno de información





## 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 rea de Gobierno de Derechos Sociales, Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo, Igualdad de Oportunidades, 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:** Raúl Jiménez Jiménez, Presidente de MÁS CERCA

**Fecha de adhesión:** 11-03-2009

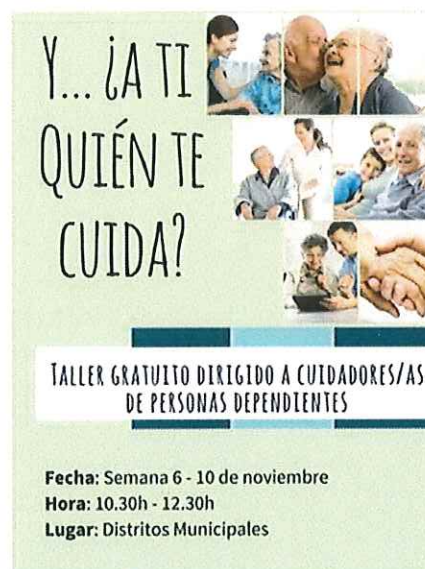
**Web:** <http://mascerca.malaga.eu/>

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

**Número medio de empleados en 2017:** 227

**Presupuesto 2017 (total ingresos):** 5.940.358,27 €

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



Y... ¿A TI QUIÉN TE CUIDA?

TALLER GRATUITO DIRIGIDO A CUIDADORES/AS DE PERSONAS DEPENDIENTES

Fecha: Semana 6 - 10 de noviembre  
 Hora: 10.30h - 12.30h  
 Lugar: Distritos Municipales



# 1. PERFIL DE LA EMPRESA

## Plan Estratégico de MÁS CERCA 2016 - 2019:

El Plan Estratégico 2016-2019 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, Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo e Igualdad de Oportunidades, y adscrita a la Delegación de Derechos Sociales, la Empresa Municipal MÁS 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 establecimos 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, tenemos identificados una serie de **VALORES ESTRATÉGICOS**, que por un lado ayudan a la materialización de nuestra **MISIÓN** y la consecución de la **VISIÓN**, siendo éstos 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, mostrando 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.

Durante 2017 hemos avanzado de manera considerable en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos cuyo seguimiento analizamos periódicamente a través del Comité de Calidad y del cual reportamos tanto a nuestro Consejo de Administración como a la Sociedad y a la ciudadanía de Málaga.





## 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:
  - Ayuntamiento de Málaga
- Órganos de Gobierno:
  - Junta General
  - Consejo de Administración
  - Presidente
  - Gerencia
- Personal:
  - Personal (de administración, Mandos Intermedios, Prestadores/as de Servicio)
- Clientes:
  - Áreas Municipales, Centros de Servicios Sociales Comunitarios y Juntas Municipales de Distrito
  - Usuarios finales atendidos por los distintos Servicios que presta MÁS CERCA
- Organizaciones proveedoras, aliadas o colaboradoras:
  - Proveedores
- Sociedad:
  - Sociedad Local

Nuestro Mapa de Grupos de Interés recoge una representación segmentada por entidades y colectivos, con el fin de adecuar su descripción, y 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 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.

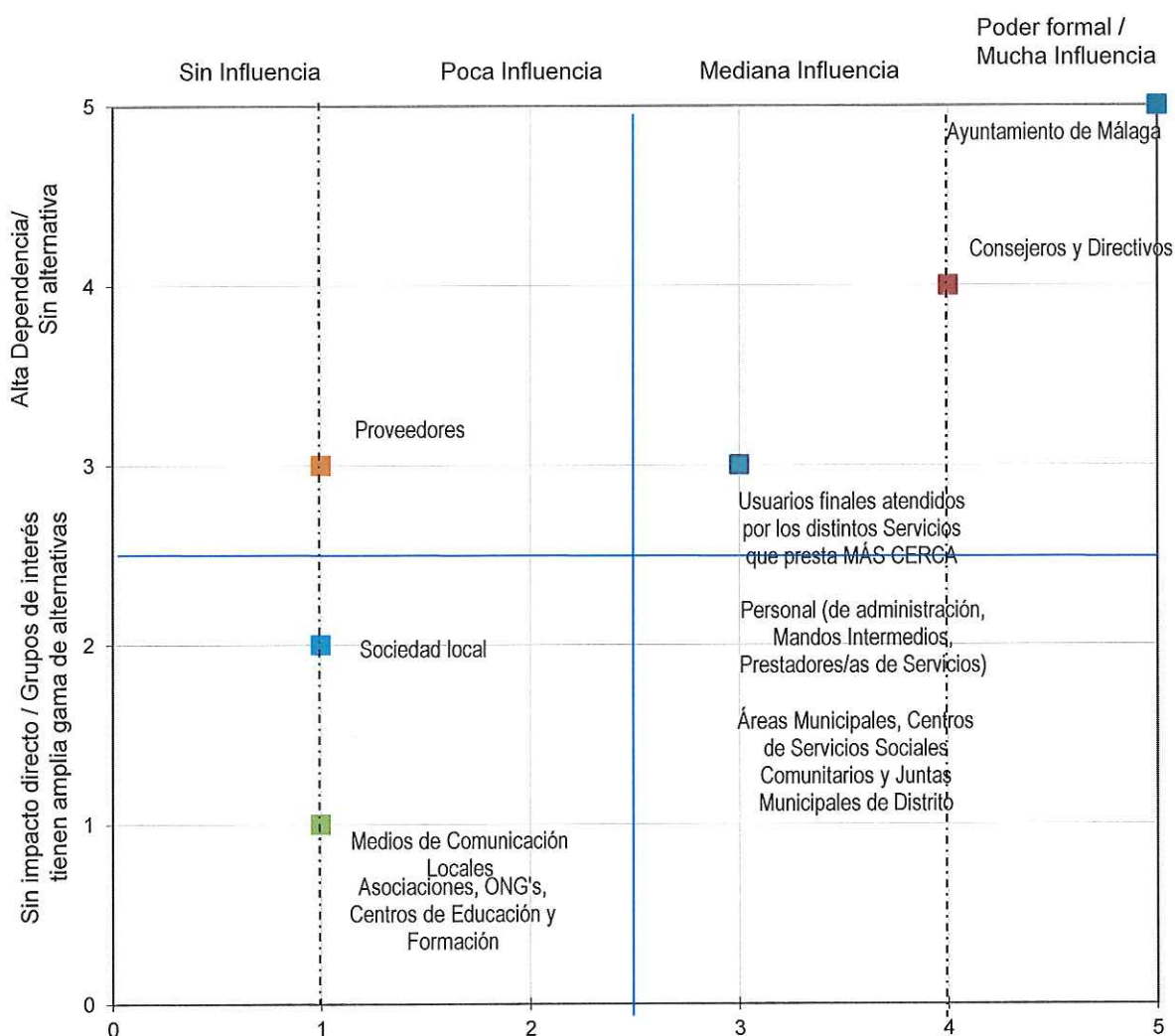
La identificación de grupos de interés, así como sus necesidades y expectativas se revisan con frecuencia anual.



## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

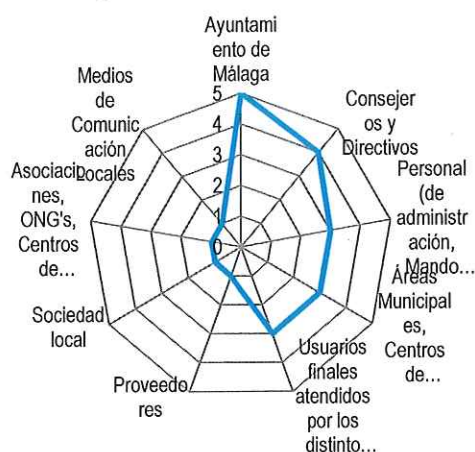
Dependencia de los Grupos de Interés de la Organización

### Influencia de los Grupos de Interés en la Organización

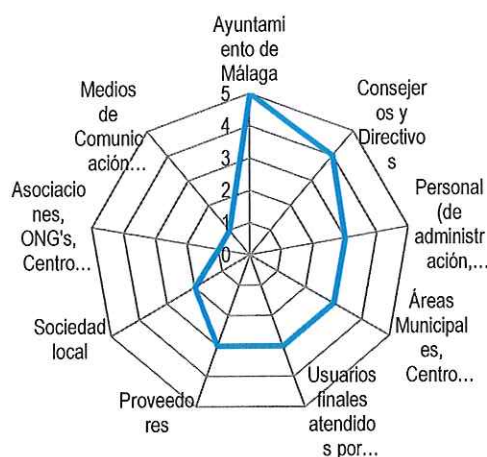


## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

Ordenado por Influencia



Ordenado por Dependencia



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.





## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

### Diálogo con los grupos de interés

En MÁS CERCA consideramos clave mantener una relación fluida y permanente con nuestros diferentes grupos de interés. Para ello, hemos establecido el siguiente Mapa Relacional.

GRUPOS DE INTERÉS	SEGMENTO (ENTIDAD/COLECTIVO)	PROCESOS DE RELACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN PREFERENTES	PLAN DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Accionistas	Ayuntamiento de Málaga	Presupuestos de la Sociedad en los que se detalla la Memoria de Actividades y Cuentas Anuales. Planificación de Servicios.	Aprobación de Presupuesto y Plantilla. Aprobación de Cuentas. Otros Acuerdos.	A través de las Actas de los Acuerdos.
Órganos de Gobierno	Consejeros y Directivos	Acuerdos del Consejo de Administración. Presupuestos de la Sociedad, Memoria de Actividades, Cuentas Anuales. Acuerdos de la Junta General y del Pleno y Acuerdos de la Junta de Gobierno Local en lo referente a Encargos de Gestión. Resoluciones de la Presidencia y Dirección - Gerencia. Planificación de Servicios.	Actas del Consejo.	A través de las Actas de los Consejos.

## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

### Diálogo con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	SEGMENTO (ENTIDAD/COLECTIVO)	PROCESOS DE RELACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN PREFERENTES	PLAN DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Personal	Personal (de administración, Mandos Intermedios, Prestadores/as de Servicios)	Gestión de Recursos Humanos. Convenio Colectivo. Comisión de Seguridad y Salud. Comisión de Formación. Comisión de Igualdad. Comité de Empresa.	Comisiones. Circulares. Correo electrónico. Teléfono. Reuniones. SMS. Movisad. Espacio compartido en la red (intranet y extranet). Grupos de trabajo. Sesiones formativas e informativas.	Comité de Empresa. Necesidades y Expectativas en materia de Formación. Encuesta de Clima
Clientes	Áreas Municipales, Centros de Servicios Sociales Comunitarios y Juntas Municipales de Distrito	Planificación de los Servicios. Servicios Públicos. Gestión de Proyectos.	Escritos. Correo electrónico. Reuniones de coordinación. Espacio compartido en la red (intranet). Teléfono.	Encuesta de satisfacción.
	Usuarios finales atendidos por los distintos Servicios que presta MAS CERCA	Servicios Públicos. Gestión de Proyectos.	Teléfono. SAIC. Visitas. Guías y Comunicados escritos.	Encuesta de satisfacción.

## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

### Diálogo con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	SEGMENTO (ENTIDAD/COLECTIVO)	PROCESOS DE RELACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN PREFERENTES	PLAN DE EVALUACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Organizaciones proveedoras, aliadas o colaboradoras	Proveedores	Compras y Contrataciones	Teléfono. Correo electrónico. Web. Perfil de contratante. Reuniones y visitas. Comunicados escritos. Pliegos y otros documentos contractuales.	Evaluación de proveedores. Seguimiento de los pliegos de contratación.
Sociedad	Sociedad local	Planificación de los Servicios	Teléfono. Correo electrónico. SAIC. Web. Portal de transparencia. Exposiciones. Sesiones informativas/formativas  Comunicados y Notas de Prensa. Redes Sociales	OMNIBUS. Redes Sociales.
	Asociaciones, ONG's, Centros de Educación y Formación	Convenios y Protocolos.	Teléfono. Correo electrónico. Web. Exposiciones. Reuniones. Redes Sociales	Comisión de seguimiento del Convenio de aplicación.
	Medios de Comunicación Locales	Materia regulada por el Área de Comunicación Municipal.	Materia regulada por el Área de Comunicación Municipal.	Materia regulada por el Área de Comunicación Municipal.



## 1. PERFIL DE LA EMPRESA

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

MÁS CERCA, aplica sistemáticas relativas a:

- Identificación de los grupos de interés y segmentación en entidades y/o colectivos.
- Determinación de los procesos clave de la organización y elementos de relación con nuestros grupos de interés.
- Identificación de los canales de comunicación preferentes.
- Determinación de la pertinencia de los diferentes grupos de interés aplicando criterios de influencia y dependencia.
- Aplicación del **Programa de Análisis de Riesgos Asociados a los Procesos**, utilizando como criterios de materialidad la identificación de situaciones de riesgo, la identificación de oportunidades, medidas de prevención y medidas de control.
- Coordinación con otros servicios municipales y aplicación de medidas que permitan asegurar de manera permanente la actualización legal y el cumplimiento de los requisitos de aplicación.
- Seguimiento y evaluación de los resultados obtenidos a partir del despliegue del Plan Estratégico
- Comité de Calidad: grupo de trabajo permanente del que participan la Dirección y el equipo de mandos intermedios de MÁS CERCA.



## 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. Raúl Jiménez Jiménez
- Vicepresidente: D. Francisco Javier Pomares Fuertes
- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Teresa Porras Teruel
- D<sup>a</sup>. Carmen Casero Navarro
- D<sup>a</sup>. Rosa del Mar Rodríguez Vela
- 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/las Consejeros/as, y a un/a Presidente/a, siendo el/la Gerente nombrado/a por el Consejo de Administración a propuesta del Presidente con la aprobación de la mayoría de los Consejeros.

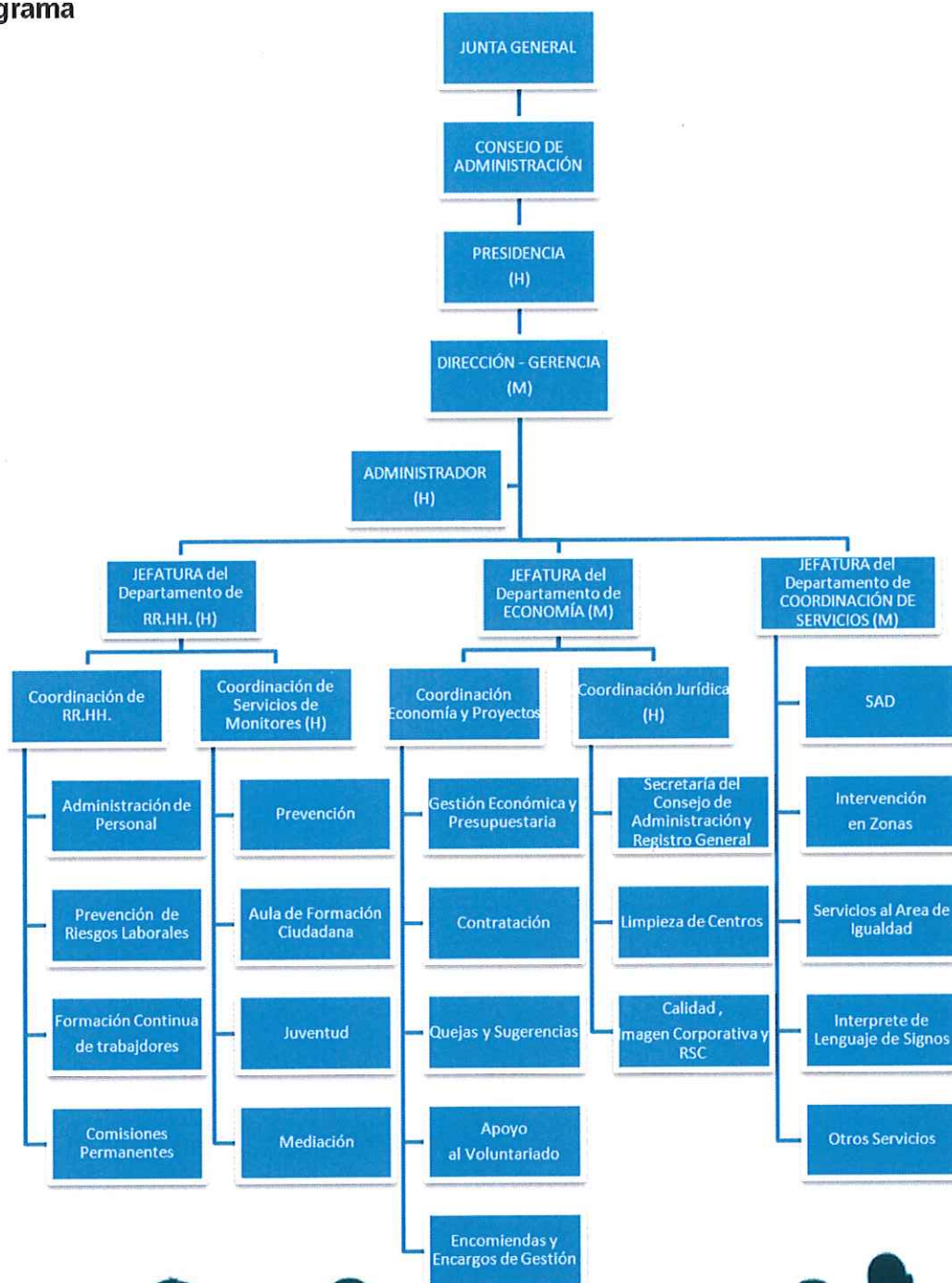
Las funciones del Presidente son las siguientes: Convocar y presidir los Consejos, velar por el cumplimiento de los acuerdos del Consejo, representar la sociedad ante las Administraciones, contrataciones de carácter ordinario superiores a 6.000 €, autorizar la recepción de obras servicios y suministros, 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 y 17 ODS**

**2.0. Análisis de Riesgos**

**2.1. Derechos Humanos**

**2.2. Normas Laborales**

**2.3. Medio Ambiente**

**2.4. Anticorrupción**



## 2. DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL y 17 ODS

El Plan Estratégico del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, en el cual, la organización MÁS CERCA, S.A.M. se encuentra completamente incluida, ha evolucionado hacia un modelo de desarrollo de la metrópolis, que se alinea con las estrategias europeas e internacionales.

De este Plan participan los principales agentes políticos, sociales y económicos de Málaga, y en 2015 se alineó con la *Estrategia Europea 2020 por un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*.

Durante 2017 se ha actualizado la Estrategia de Málaga 2020, incorporando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en cada una de las líneas estratégicas:

- Málaga de la cultura
- Málaga del conocimiento y la innovación
- Málaga integradora e integrada
- Málaga litoral y sostenible

MÁS CERCA, de nuevo comprometida con los 10 Principios del Pacto Mundial, se alinea, con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### LOS DIEZ PRINCIPIOS

de la Red Española del Pacto Mundial

DERECHOS  
HUMANOS

NORMAS  
LABORALES

MEDIO  
AMBIENTE

LUCHA CONTRA  
LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas



El valor  
de compartir  
principios



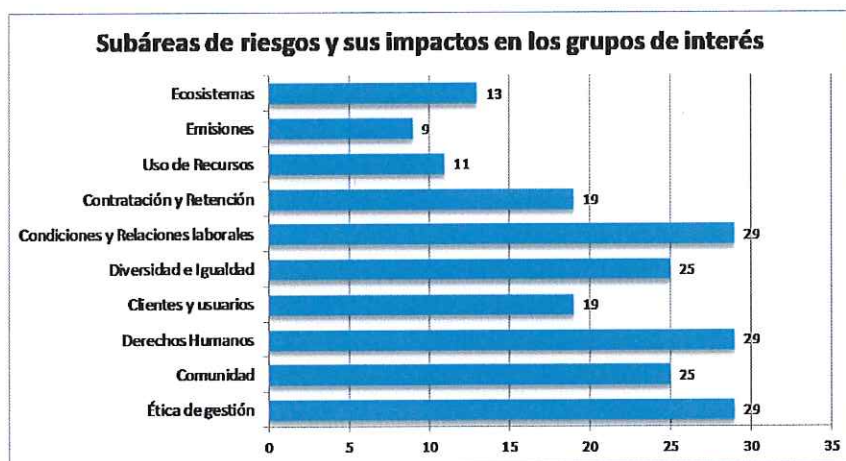


## 2.0. ANÁLISIS DE RIESGOS

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, desde 2016 MÁS CERCA aplica 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.

Este modelo de análisis de riesgos se ha avanzado y revisado durante 2017, identificando en todos los casos que es viable una relación de oportunidades de mejora asociadas a cada situación de riesgo.

### MAPA DE PROCESOS DE MÁS CERCA:



## 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 favorecer 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.

### PRINCIPALES ACCIONES DESPLEGADAS DURANTE 2017

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 Cooperación Social Comunitaria	Con todos los sectores de población en las barriadas Trinidad Sur y Perchel Norte. Este proyecto utiliza como instrumento estratégico de la intervención el carácter tradicional de estas barriadas, su riqueza de cultura popular, etc. Pretende la integración y normalización social de la población de estas barriadas; profundizar en la recuperación de las tradiciones como instrumento para el cambio social; así como, ampliar la difusión y conocimiento del proyecto a nivel de ciudad para favorecer la desestigmatización de la zona de intervención. Destacan dos actividades centrales en el año dentro de este proyecto, con una presencia activa de las monitoras de MÁS CERCA tanto en su planificación como en su ejecución: Semana Popular de los Corralones y Navidad en los Corralones.
Proyecto Prevención de las Dependencias y sus Impactos Familiares	Con mayores de 65 años de la población del Distrito Centro. Ejes de trabajo: Estilo de Vida y Hábitos Saludables. Estimulación Cognitiva. Expresión Artística. Cerámica. Se trata de un Proyecto socio- educativo y de aprendizaje donde a través de los módulos se trabaja para promocionar una vida saludable y prevenir el deterioro psíquico, físico y social que los mayores van sufriendo a medida que alcanzan edades más avanzadas.





## 2.1. DERECHOS HUMANOS POLÍTICAS Y ACCIONES

ACCIONES	OBJETIVOS
Proyecto de Ocio y Tiempo Libre	Planificación y ejecución de actividades al aire libre, deportivas, culturales y educativas, recreativas, lúdicos-educativas con la población adulta y mayores. Con el objetivo de educar en el uso adecuado del Tiempo Libre, fomentar la participación y convivencia en grupo; así como la de facilitar las relaciones interpersonales.
Programa Cíber Caixa, "Quedamos al Salir de Clase"	Para ofrecer apoyo a los menores en su proceso de sociabilización y maduración en un entorno de educación no formal. Integrado en la Cíber Caixa se ejecuta el Proyecto Tienes Talento: Con el objetivo que los menores descubran y desarrollen los talentos y la gestión de las emociones; así como, la resiliencia ante los retos, y el empoderamiento para autogestionar mejor su vida.
Taller de Deportes	Se practica principalmente el deporte colectivo "fútbol sala" como medio para la Integración e Inclusión Social. Participación en los Juegos Deportivos del Área de Deportes del Ayuntamiento de Málaga.
Taller de apoyo escolar	Para fomentar hábitos de estudio fuera del contexto escolar
Taller de expresión corporal	Con el propósito de favorecer los procesos de aprendizaje, mejorar la comunicación y desarrollar la creatividad
Ludoteca	Espacio destinado a la realización de actividades a través de juguetes y juegos
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.



## 2.1. DERECHOS HUMANOS POLÍTICAS Y ACCIONES

ACCIONES	OBJETIVOS
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.
Servicio Municipal de Intérprete de Lengua de Signos Española	El funcionamiento consiste en el acompañamiento personalizado a las distintas dependencias municipales para tramitar las gestiones particulares de las personas sordas.

### INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Proyecto de Cooperación Social Comunitaria	<p><u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><u>Principio 2:</u> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p>	<p>1. Fin de la pobreza</p> <p>3. Salud y bienestar</p> <p>5. Igualdad de género</p> <p>8. Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>10. Reducción de las desigualdades</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>16. Paz, justicia e instituciones sólidas</p>
Proyecto Prevención de las Dependencias y sus Impactos Familiares	<p><u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	<p>1. Fin de la pobreza</p> <p>3. Salud y bienestar</p> <p>8. Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>10. Reducción de las desigualdades</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>16. Paz, justicia e instituciones sólidas</p>





## 2.1. DERECHOS HUMANOS POLÍTICAS Y ACCIONES

**INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:**

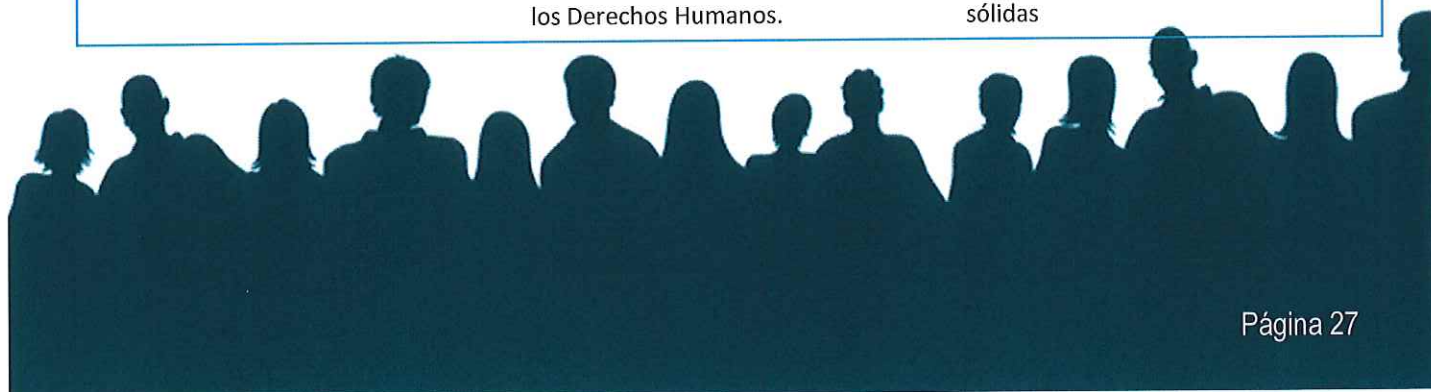
ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Proyecto de Ocio y Tiempo Libre	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles
Programa Cíber Caixa, "Quedamos al Salir de Clase"	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Taller de Deportes	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Taller de apoyo escolar	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas



## 2.1. DERECHOS HUMANOS POLÍTICAS Y ACCIONES

INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Taller de expresión corporal	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Ludoteca	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Proyecto de Convivencia de las barriadas García-Grana y Palomares	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. <u>Principio 2:</u> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Proyecto de Mediación Comunitaria	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. <u>Principio 2:</u> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas





## 2.1. DERECHOS HUMANOS POLÍTICAS Y ACCIONES

INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Aula de Formación Ciudadana	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	1. Fin de la pobreza 3. Salud y bienestar 5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Servicio Municipal de Intérprete de Lengua de Signos Española	<u>Principio 1:</u> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	3. Salud y bienestar 10. Reducción de las desigualdades 11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas





## 2.1. DERECHOS HUMANOS

### MEDICIÓN DE INDICADORES

Asimismo, MÁS CERCA se alinea con el **Código de Buenas Prácticas de Servicio del Ayuntamiento de Málaga**, que recoge de manera expresa nuestro compromiso en el respeto, la defensa y la promoción de los acuerdos internacionales, la legislación vigente, y los principios relativos a los Derechos Humanos, así como a informar periódicamente sobre las actuaciones que desarrollamos en este ámbito.

#### 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 en la ciudad 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 MÁS CERCA respalda la normativa aplicable al sector público, 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 prácticas 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 MÁS 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 su Plan Estratégico 2016-2019 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

- Cabe destacar la reunión de la Comisión de Igualdad de la Empresa MÁS CERCA S.A.M., celebrada el lunes día 20 de noviembre de 2017, en la que tras las negociaciones realizadas en las que participaron los distintos miembros que la conforman, del Comité de Empresa y de la representación de la Empresa, por unanimidad se acordó aprobar y firmar el II PLAN DE IGUALDAD DE LA EMPRESA MÁS CERCA S.A.M. para los años 2017 - 2019 y dar traslado del presente acuerdo a la siguiente Sesión del Consejo de Administración de la Empresa para la ratificación, de este Plan de Igualdad 2017-2019.
- Asimismo, durante 2017 continuamos haciendo entrega del **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.

### INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
La Gerente de MÁS CERCA aprueba una política de gestión integrada y un Manual de Acogida para su entrega a todo el personal, en el que quedan recogidos los valores y compromisos en materia de Normas Laborales. Asimismo MÁS CERCA ha implantado un Plan de Igualdad.	<p><u>Principio 3:</u> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</p> <p><u>Principio 4:</u> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción</p> <p><u>Principio 5:</u> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><u>Principio 6:</u> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación</p>	<p>5. Igualdad de género</p> <p>8. Trabajo decente y crecimiento económico</p> <p>10. Reducción de las desigualdades</p> <p>16. Paz, justicia e instituciones sólidas</p>



## 2.2. NORMAS LABORALES MEDICIÓN DE INDICADORES

### INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
MÁS CERCA se compromete a respetar cualquier forma de negociación y afiliación.	<u>Principio 3</u> : Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	8. Trabajo decente y crecimiento económico 10. Reducción de las desigualdades 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
MÁS CERCA establece una serie de medidas para mejorar la condiciones laborales y profesionales de su personal.	<u>Principio 6</u> : Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
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.	<u>Principio 6</u> : Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
En ningún caso y bajo ningún concepto MÁS CERCA contratará a menores.	<u>Principio 5</u> : Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	8. Trabajo decente y crecimiento económico 16. Paz, justicia e instituciones sólidas





## 2.2. NORMAS LABORALES MEDICIÓN DE INDICADORES

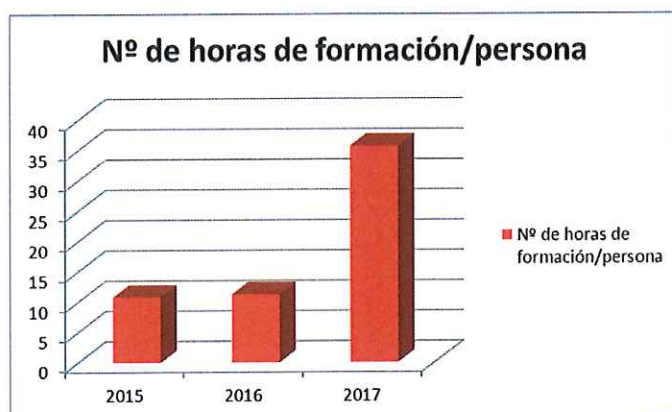
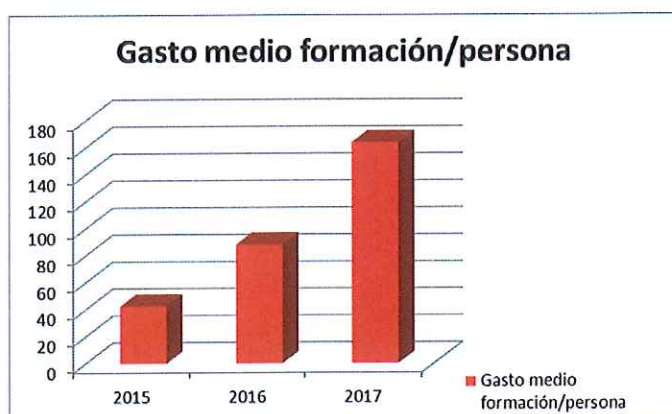
### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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

- Al 100 % del personal de MÁS CERCA, tanto indefinido como temporal, se le hace entrega del 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 2017: 85%
- Porcentaje de Hombres 2017: 15%
- Durante 2017 el personal de MÁS CERCA disfrutó de un total de 548,58 horas para conciliación
- Destacan los 1.013 contratos diferentes (985 a mujeres y 28 a hombres) que se han realizado durante 2017 al personal de la Bolsa del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Formación planificada por la empresa a través de la Comisión de Formación. Se organizaron 15 acciones formativas que han supuesto 7.103,5 horas y 215 asistentes (de los cuales 190 son mujeres). La valoración media ha sido de 8,15 / 10.
- Horas totales de formación: Durante el año 2017 se han realizado un total de 8.016,5 horas de formación, de las cuales 6.750,5 horas han sido realizadas por mujeres y 1.266 por hombres.



## 2.2. NORMAS LABORALES MEDICIÓN DE INDICADORES





## 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.

En relación al desarrollo de actuaciones y mejoras en el desempeño en materia de igualdad en MÁS CERCA, con el fin de aproximarnos al modelo del Distintivo de Igualdad propuesto por el Ministerio con competencias en esta materia, y optar a la obtención del Distintivo Igualdad en la Empresa, a finales de 2017 se tomó la decisión de analizar los requerimientos previstos para la siguiente convocatoria publicada relativa al Distintivo Igualdad en la Empresa, iniciando el proceso de recopilación de documentación y evidencias que soportan la candidatura de MÁS CERCA a dicho reconocimiento, y con fecha 12 de abril de 2018 se procedió a remitir toda la documentación pertinente a través de la plataforma del Ministerio.



## 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 diseñó y distribuye desde 2010, entre todo su personal, un manual de buenas prácticas desde el punto de vista medioambiental en el que se presentan los cuatro compromisos medioambientales internos y voluntarios dirigidos a la mejora en el desempeño ambiental de nuestra organización.
- 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*", la instalación de luminarias led en la sede principal, y la instalación de dispositivos de control de presencia para controlar de manera automática el apagado de dichas luminarias. Asimismo, todos los productos que se utilizan en los diferentes talleres son adquiridos preservando el Medio Ambiente.

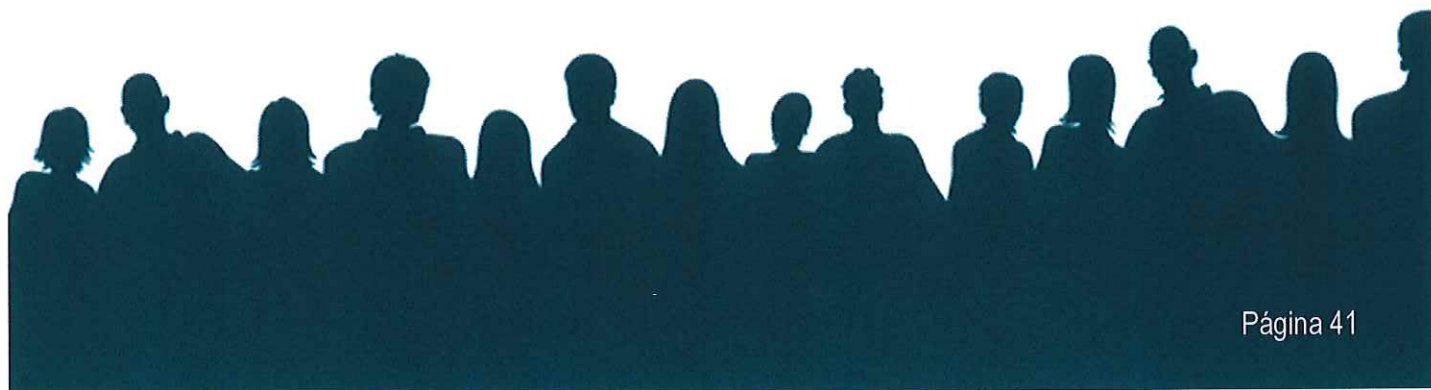
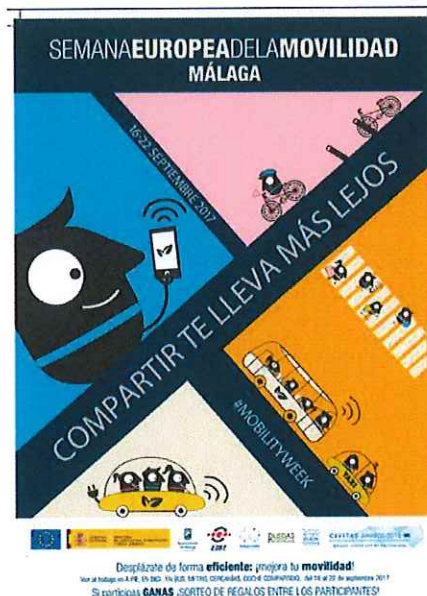




## 2.3. MEDIO AMBIENTE POLÍTICAS Y ACCIONES

### ACCIONES

- En línea con nuestra adhesión al Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Málaga, nos comprometemos a trabajar para respetar, defender y promover los acuerdos internacionales, la legislación vigente, y los principios relativos al Medioambiente, y contribuir a la sostenibilidad de nuestro Entorno. Identificaremos nuestros principales aspectos e impactos medioambientales, y desarrollará actuaciones tendentes a eliminar y/o reducir los mismos. Promoveremos la aplicación de estándares internacionales, así como la participación en proyectos nacionales e internacionales en el ámbito medioambiental, y ser un referente en sostenibilidad ambiental.
- Nos comprometemos a trabajar desde el ámbito local en la lucha contra el Cambio Climático, participando en redes y desarrollando actuaciones y proyectos encaminados a la reducción de los GEI tanto a nivel de la organización como a nivel de la ciudad, y promoviendo la concienciación ciudadana en este ámbito
- 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 2017), 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:



## 2.3. MEDIO AMBIENTE

### POLÍTICAS Y ACCIONES

**INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:**

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Control y separación selectiva de Residuos Sólidos Urbanos.	<p><u>Principio 7:</u> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><u>Principio 8:</u> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>6. Agua limpia y saneamiento</p> <p>7. Energía asequible y no contaminante</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>12. Producción y consumo responsables</p> <p>13. Acción por el clima</p> <p>15. Vida de ecosistemas terrestres</p>
Control de Consumos	<p><u>Principio 7:</u> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><u>Principio 8:</u> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>6. Agua limpia y saneamiento</p> <p>7. Energía asequible y no contaminante</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>12. Producción y consumo responsables</p> <p>13. Acción por el clima</p>





## 2.3. MEDIO AMBIENTE

### POLÍTICAS Y ACCIONES

#### INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Segregación y destino adecuado de residuos peligrosos (pilas, tóner, aparatos eléctricos y electrónicos obsoletos, envases contaminados y restos biosanitarios)	<p><u>Principio 7:</u> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><u>Principio 8:</u> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>6. Agua limpia y saneamiento</p> <p>7. Energía asequible y no contaminante</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>12. Producción y consumo responsables</p> <p>13. Acción por el clima</p> <p>15. Vida de ecosistemas terrestres</p>
Realizar compras de productos reciclados y medioambientales	<p><u>Principio 7:</u> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><u>Principio 8:</u> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>6. Agua limpia y saneamiento</p> <p>7. Energía asequible y no contaminante</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>12. Producción y consumo responsables</p> <p>13. Acción por el clima</p>



## 2.3. MEDIO AMBIENTE POLÍTICAS Y ACCIONES

### INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Instalación de luminarias led en la sede principal, y la instalación de dispositivos de control de presencia para controlar de manera automática el apagado de dichas luminarias	<p><u>Principio 7:</u> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><u>Principio 8:</u> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>6. Agua limpia y saneamiento</p> <p>7. Energía asequible y no contaminante</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>12. Producción y consumo responsables</p> <p>13. Acción por el clima</p>
Compromiso de adhesión de la Dirección de MÁS CERCA con la Semana Europea de la Movilidad.	<p><u>Principio 7:</u> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><u>Principio 8:</u> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>6. Agua limpia y saneamiento</p> <p>7. Energía asequible y no contaminante</p> <p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p> <p>12. Producción y consumo responsables</p> <p>13. Acción por el clima</p>





## 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	2014	2015	2016	2017
Consumo papel :A4	498	748,2	748,2	498,8
Consumo papel: A3	0	9,976	24,94	14,96
Consumo papel: Kg/per	20,78	30,33	30,93	20,55
Consumo gas oil: Litros furgoneta	1294,33	1057,59	845	1196
Consumo gas oil: Litros turismo	428	590,79	506	578

## 2.3. MEDIO AMBIENTE

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

MÁS 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 las obligaciones de aplicación a todas las personas que trabajan en MÁS CERCA, 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 los aspectos regulados en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público).

Asimismo, MÁS CERCA viene trabajando durante los últimos años en el análisis detallado de su comportamiento y determinación de los niveles de riesgo, en relación a los siguientes delitos penales, entre otros:

- Delitos contra la intimidad y allanamiento informático
- Estafas y fraudes
- Frustración de la ejecución
- Insolvencias punibles
- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial, el Mercado y los consumidores y de corrupción privada
- Receptación y Blanqueo de Capitales
- Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social
- Delitos contra los Derechos de los Trabajadores
- Falsedad en medio de pago
- Cohecho
- Tráfico de influencias
- ...



## 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 y el marco regulatorio y normativo de aplicación**

### INFLUENCIA DE LAS ACCIONES PUESTAS EN MARCHA SOBRE LOS 10 PRINCIPIOS Y LOS 17 ODS:

ACCIONES	PRINCIPIOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
MÁS CERCA realiza anualmente la auditoría anual de cuentas tal y como establece la legislación vigente.	<u>Principio 10</u> : Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Todas las licitaciones de MÁS CERCA se encuentran publicadas en la Plataforma de Contratación del Sector Público.	<u>Principio 10</u> : Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
Cumplimiento estricto de toda la legislación que resulte de aplicación.	<u>Principio 10</u> : Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	11. Ciudades y comunidades sostenibles 16. Paz, justicia e instituciones sólidas





## 2.4. ANTICORRUPCIÓN MEDICIÓN DE INDICADORES

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Como resultado del análisis detallado del comportamiento en relación a los riesgos penales identificados, podemos afirmar que MÁS CERCA alcanza unos resultados excelentes atendiendo a un escrupuloso nivel de cumplimiento legal.

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.

Por último y como resultado del Informe de Auditoría de Cuentas Anuales emitido por un auditor independiente, se indica de manera textual lo siguiente: *En nuestra opinión, las cuentas anuales abreviadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de MÁS CERCA, S.A.M. al 31 de diciembre de 2017, así como de sus resultados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo* (BNFX Audiest Auditores, S.A.P.; inscrita en el ROAC con el nº S0451).

## 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.**  
**2017**

