

Macrosad S. Coop. Andaluza



INFORME DE PROGRESO
2017

Macrosad S. Coop. Andaluza
Parque Tecnológico Geolit. Calle Innovación. Parcela 20. Edificio
"Macrosad Big Bang". 23620
Jaén

Tabla de Contenidos

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



Jaén 31 de agosto de 2017

Estimado/a,

Me complace comunicarle que Macrosad Sociedad Cooperativa Andaluza de Educación y Cuidados a Personas en su Infancia y Vejez renueva su compromiso firme con los Diez Principios del Pacto Mundial a través de los objetivos establecidos, tal y como se plasma en el informe que presentamos del año 2017. Así mismo para el próximo año tenemos el propósito de seguir trabajando en la misma línea, además de desarrollar las acciones necesarias para progresar y conseguir una mejora en la incorporación de estos Diez principios en nuestra actividad diaria y entre todos nuestros *stakeholders*.

Me gustaría transmitir que nuestra organización está altamente concienciada y continuamos creyendo en la importancia de la incorporación de los Diez Principios del Pacto Mundial a nuestro proyecto empresarial, como condición *sine qua non* a la hora de definir, gestionar y transmitir nuestra cultura y valores empresariales, tanto dentro como fuera de la organización.

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

Os saluda atentamente,



Andrés Rodríguez González.
Director General de Macrosad



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Macrosad S. Coop. Andaluza

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Parque Tecnológico Geolit. Calle Innovación. Parcela 20. Edificio "Macrosad Big Bang". 23620

Localidad

Mengíbar

Provincia

Jaén

Comunidad Autónoma

Andalucía

Dirección Web

<http://www.macrosad.es>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Andrés Rodríguez González

Persona de contacto

Isabel Reyes del Moral

Número total de empleados

1700

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

MACROSAD es una cooperativa dedicada a contribuir con el bienestar de las personas, consolidándose como una de las organizaciones más representativas dentro del ámbito sociosanitario y socioeducativo andaluz. Actúa mediante la educación, cuidados y recuperación de la infancia y la vejez, impulsando la intergeneracionalidad y tecnología como pilares fundamentales de nuestra metodología de trabajo. Con una actitud ética y responsable crea escenarios seguros para llevar a cabo acciones que fortalezcan el proyecto de vida de las personas ofreciendo soluciones creativas y próximas.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

24 - 48 millones

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

0

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

Empleados, Clientes, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil, Socios/accionistas

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

Entorno

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se han seguido los criterios de Proximidad e Influencia

bidireccional de las actividades que desarrolla

Macrosad SCA

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

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

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

Los asuntos más significativos se han establecido en Macrosad SCA como resultado de un diagnóstico profundo de nuestra entidad, donde se plantean nuevas estrategias que dan significado a nuestro trabajo, influencia y materialidad de nuestra actividad y, por tanto, a nuestro reporte en el ámbito económico, medioambiental y social.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Macrosad apuesta por la transparencia sobre su actividad, por ello promueve la visibilidad de su trabajo a través de redes sociales, página web, notas de prensa, etc. Algunas de los sitios web donde se puede seguir toda la información de la entidad es en: * Facebook: @macrosad * Twitter: @macrosad * Instagram: @macrosad_ * Youtube: Macrosad SCA * Blog: <http://blog.macrosad.es/>

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

No

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

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

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

mejora, sugerencias y opiniones.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Macrosad es una cooperativa especialista en el cuidado y educación a personas en su infancia y vejez, que nació hace 24 años con el propósito de ofrecer una prestación y gestión de servicios en el ámbito sociosanitario y socioeducativo, permitiendo un crecimiento de la entidad y una diversificación de las actividades que realizamos.

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

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

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Nuestra metodología de gestión se fundamenta en la gestión de procesos, por lo que la toma de decisión se implementa a distintos niveles, incluido al cargo máximo de gobierno. Dicho cargo es el ocupado por el Director General, administrador único de Macrosad SCA.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

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

MÁS INFORMACIÓN

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

En este caso, otros grupos de interés, lo hemos denominado de modo amplio como Entorno. Sigue el mismo proceso que para los demás grupos de interés contemplados, es decir, a través de nuestra propia estrategia se establecen líneas de acción para desarrollarlas con cada uno de nuestros grupos de interés.

Dirección Web

<http://www.macrosad.es>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



18

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



8

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

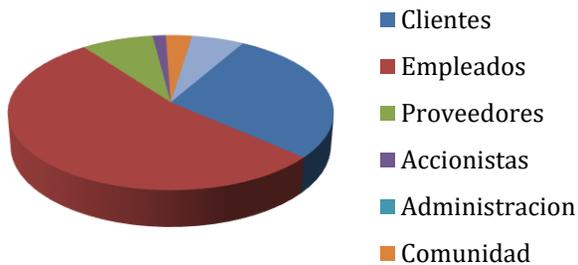
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 38
Empleados: 72
Proveedores: 11
Accionistas: 2
Administración: 0
Comunidad: 4
Medio ambiente: 8

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



362

GRUPO DE INTERÉS
CLIENTES



Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad de nuestros servicios en todos los niveles es primordial para nuestra organización, para ello, se realiza una evaluación a través de comités de mejora cuatrimestralmente.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad se encuentra certificada en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y SA 8000, donde se establece un esfuerzo en garantizar la satisfacción del cliente, por lo que dentro de nuestra Política de Gestión Integrada se establecen las líneas principales para asegurar nuestra misión, visión y valores sobre los que nos basamos y trabajamos para conseguir la satisfacción de nuestros grupos de interés, generar relaciones estables con los mismos.

Comentarios

Macrosad cuenta con dichas certificaciones desde 2008

Objetivos

Mejora continua en la Gestión integrada

Plan RSE - Política

Comentarios

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

Objetivos

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

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Comentarios

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

Objetivos

Recertificarnos en la norma OHSAS 18001

Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

Comentarios

Macrosad está certificada en ISO 9001:2008

Objetivos

Recertificarnos en la ISO 9001:2015

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se realizan auditorías internas y de Certificación

Objetivos

Recertificarnos en las normas y obtener auditorías con buenos resultados

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad entiende que una vía fundamental para mantener una relación estable y óptima, tanto con nuestros usuarios como con nuestros clientes es solventar cualquier situación vinculada a la gestión de nuestros servicios, que suponga una desviación en su actividad, por lo que realizamos un gran esfuerzo en darle solución.

Objetivos

Dar respuesta a las incidencias y tomar las medidas necesarias para que no surjan nuevas.

Satisfacción del cliente

En Macrosad consideramos que uno de los puntos fundamentales para nuestra sostenibilidad a medio largo- plazo en la prestación de servicios de ámbito público, pasa por desarrollar nuestras actividades produciendo una elevada satisfacción en nuestros clientes/ usuarios. Para ello realizamos unos cuestionarios anuales para medir la satisfacción de nuestros clientes. Los resultados obtenidos son altamente positivos llegando a una cifra de 9.7 en 2017.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad establece dentro de su sistema de gestión el

conocer los requisitos y expectativas de todos nuestros grupos de interés para generar una interconexión óptima y por tanto, un trabajo especializado y satisfactorio para todos.

Objetivos

Crear comunidad y sentimiento de pertenencia en torno a la organización

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad se encuentra certificada en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y SA 8000, donde se establece un esfuerzo en garantizar la satisfacción del cliente, por lo que dentro de nuestra Política de Gestión Integrada se establecen las líneas principales para asegurar nuestra misión, visión y valores sobre los que nos basamos y trabajamos para conseguir la satisfacción de nuestros grupos de interés, generar relaciones estables con los mismos.

Comentarios

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

Objetivos

Crear el servicio de atención al cliente

Encuestas de Satis - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Se realizan encuestas anuales de satisfacción a los clientes. A partir de 2015 la Encuesta es llevada cabo por una Consultora Externa.

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Objetivos

Mantener y mejorar el servicio de Atención al cliente de manera que se sientan satisfechos con nuestro trabajo.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En Macrosad entendemos que para que las relaciones con nuestros grupos de interés sean mutuamente positivas se deben establecer canales de comunicación adecuados con cada uno de ellos.

Comentarios

Actualmente en Macrosad ofrecemos canales de comunicación externos para los distintos grupos de interés como son, uso habitual de correo electrónico, uso de boletines mensuales, uso de redes sociales como facebook, twitter, y la Comunicación móvil

Objetivos

Fomentar y garantizar el diálogo, la transparencia y la satisfacción.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Objetivos

- Dar un servicio de calidad . - Que los clientes estén satisfechos con nuestros servicios

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad tiene establecido una metodología concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

Comentarios

- Planificación de la evaluación de la satisfacción - Extracción de muestra - Desarrollo de la evaluación de satisfacción - Elaboración del informe de conclusiones identificando los puntos fuertes y débiles, así como la propuesta de acciones para la mejora.

Objetivos

Crear el Servicio de Atención al Usuario

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad entiende que una vía fundamental para

mantener una relación estable y óptima, tanto con nuestros usuarios como con nuestros clientes el solventar cualquier situación vinculada a la gestión de nuestros servicios, que suponga una desviación en su actividad, por lo que realizamos un gran esfuerzo en darle solución.

Comentarios

- Identificación y categorización de incidencias - Establecer medidas de subsanación y eliminación de posibilidad de reiteración - Control y seguimiento de las medidas establecidas

Objetivos

Optimizar la metodología de gestión de incidencias

Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

- Identificar puntos fuertes y débiles en la satisfacción de nuestros grupos de interés - Establecer propuestas de mejora para mantener niveles óptimos de satisfacción

Objetivos

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

Satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

Mejorar la prestación de los servicios realizados e incorporar nuevos servicios que satisfagan nuevas necesidades del cliente.

Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de

productos y servicios

Para un mayor conocimiento de nuestros servicios, se ha puesto en marcha una nueva web introduciendo información sobre nuestras escuelas infantiles y los centros para mayores que antes no aparecían. Además disponemos de perfiles en diferentes Redes Sociales, plataformas colaborativas y se ha impulsado la comunicación digital en general, para que todos nuestros grupos de interés tengan a tiempo real y de manera inmediata toda la información que precisen, así como estén al día de las noticias y actualidad de la cooperativa

Accesibilidad de los productos y servicios

Accesibilidad universal en nuestros centros. Accesibilidad tecnológica del usuario/a a la Empresa, a través de teléfono, (si el usuario no tuviera teléfono móvil, la empresa le proporciona uno), de manera que pueda tener contacto con la Empresa. Además, se ha establecido una política de comunicación externa para fomentar la transparencia a todos los niveles, a través de Redes Sociales, pueden estar informados en todo momento de las novedades de Macrosad.

Políticas Internas de Gestión - Política

Comentarios

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

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Cuando encontramos dificultades de accesibilidad de

un usuario/a a nuestro canal de atención al cliente, se le facilita por ejemplo un teléfono móvil a su disposición.

Objetivos

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad tiene establecido una metodología concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

Comentarios

Anualmente se realizan estudios de satisfacción.

Objetivos

Mejora continua y detectar ámbitos de mejora

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad entiende que una vía fundamental para mantener una relación estable y óptima, tanto con nuestros usuarios como con nuestros clientes es solventar cualquier situación vinculada a la gestión de nuestros servicios, que suponga una desviación en su actividad, por lo que realizamos un gran esfuerzo en darle solución.

Objetivos

Resolver las incidencias que puedan surgir. Controlar el número de incidencias, así como analizar áreas o zonas donde más incidencias puedan surgir. Mejora continua para minimizar el número de incidencias.

Acercar la RSE al consumidor final

Macrosad, como empresa intrínsecamente interrelacionada con la ciudadanía y la sociedad, quiere dar un paso más y asumir una serie de compromisos que genere confianza con el entorno. Para ello, se está desarrollando un plan de comunicación externa que contenga acciones

de RSE para afianzar nuestro compromiso activo con el medio ambiente y la sostenibilidad, además de que nos ayude a transmitir adecuadamente la razón de ser de la entidad y los valores de la organización, de manera que los grupos de interés puedan identificarse con las ideas que representa nuestra empresa.

Código Ético. - Política

Comentarios

Nuestro Código Ético es público.

Objetivos

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

Plan de Comunicación Externa - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

La organización está desarrollando un Plan de Comunicación externa donde uno de sus principales objetivos es demostrar que existe una estrategia de sustentabilidad que se preocupa de la comunidad, de manera profesional, estructurada y sistematizada.

Objetivos

Dar difusión de toda la información relacionada con las actividades realizadas por la organización de manera que seamos lo más transparentes posibles y todos nuestros grupos de interés estén informados en todo momento.

Normativa interna - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

El usuario/a de nuestros servicios está informado de la normativa que rige el servicio.

Objetivos

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

Encuestas de Satis - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Anualmente se realizan cuestionarios de satisfacción

del servicio al usuario/a final o a sus familias cuando proceda.

Objetivos

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

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

- Identificar los canales de comunicación más eficaces y próximos a nuestros clientes - Establecer medidas específicas para la establecer el servicio de atención al cliente - Desarrollo e implementación del Servicio de Atención al Cliente

Objetivos

Garantizar el diálogo, la transparencia y satisfacción de nuestros clientes

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Revisión continua de nuestros sistema de gestión. Auditorías anuales.

Objetivos

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad entiende que una vía fundamental para mantener una relación estable y óptima, tanto con nuestros usuarios como con nuestros clientes el solventar cualquier situación vinculada a la gestión de nuestros servicios, que suponga una desviación en su actividad, por lo que realizamos un gran esfuerzo en darle solución.

Comentarios

Trimestralmente se contabilizan y analizan las incidencias surgidas.

Objetivos

La mejora continua y minimizar el número de incidencias

organización y la diversificación en las diferentes provincias, se esta desarrollado un Plan de Comunicación Integral con el objetivo de ser capaces de gestionar el volumen de información que se traslada tanto a la sociedad como a nuestros clientes a través de las redes sociales y todos los canales que tenemos a nuestra disposición, con el objetivo de que todos nuestros clientes obtengan de manera inmediata y fácilmente accesible, toda la información que precisen, así como estén al día de las noticias y actualidad de la cooperativa

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Fomentar el diálogo sistemático con los clientes.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad quiere que todos sus miembros se sientan identificados con la cultura empresarial, creando sentido de pertenencia.

Comentarios

Desarrollo de un plan de Comunicación y RSE conjunto que nos ayude a transmitir adecuadamente la identidad y los valores de la organización.

Objetivos

Que los clientes estén informados de todas las actividades que se realizan en la organización con el objetivo de ser lo más transparentes posibles.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Comentarios

Desinformación de los clientes

Teniendo en cuenta la dimensión de la

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

Objetivos

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad tiene establecido una metodología concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

Comentarios

- Planificación del estudio de la satisfacción - Extracción de muestra de la población diana - Desarrollo de los estudios de satisfacción - Identificación de puntos fuertes y puntos débiles - Propuestas de mejora para mejorar los puntos débiles detectados

Objetivos

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

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad entiende que una vía fundamental para mantener una relación estable y óptima, tanto con nuestros usuarios como con nuestros clientes el solventar cualquier situación vinculada a la gestión de nuestros servicios, que suponga una desviación en su actividad, por lo que realizamos un gran esfuerzo en darle solución.

Comentarios

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

Objetivos

Optimizar el sistema de gestión de incidencias

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Objetivos

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

Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Entre nuestros valores está ser transparentes, para ello realizamos envíos y análisis de newsletter de Macrosad corporativa, con el objetivo de difundir de manera mensual todas las novedades que ocurren en la organización y así promover y divulgar la cultura empresarial.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad quiere que todos sus miembros se sientan identificados con la cultura empresarial, creando sentido de pertenencia.

Objetivos

Ser lo mas transparentes con nuestros Clientes

Relación duradera con los clientes

Macrosad mantiene relaciones duraderas con sus clientes ya que todos ellos, desde el inicio de la prestación de un servicio nunca dejan de ser clientes, sino todo lo contrario, siguen renovando el contrato con la entidad continuamente.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad quiere que todos sus miembros se sientan identificados con la cultura empresarial, creando sentido de pertenencia.

Comentarios

Creación de un Plan de comunicación que ayude a difundir las novedades por todos los Grupos de Interés

Objetivos

Mantener informados a nuestros clientes en todo momento de manera que se genere sentido de pertenencia.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**Observaciones Genéricas**

Aumentar los canales de comunicación para mejorar las relaciones

Comentarios

Creación de Redes Sociales, Página Web, Blog, y todos aquellos medios de comunicación disponibles para que el cliente se sienta informado de todas las actividades de la empresa.

Objetivos

Dar al cliente la información que necesita a través de los canales de comunicación mas accesibles.

Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**Observaciones Genéricas**

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

Comentarios

Queremos que nuestros clientes estén satisfechos con nuestro trabajo, de manera que las visitas nos ayudan a saber en que servicios la satisfacción del cliente es buena y en cuales es mala, de manera que podamos mejorar.

Objetivos

Mejorar de forma continua la satisfacción del cliente para mantener la relación

Duración de la relación con los clientes - Indicador de Seguimiento**Comentarios**

Macrosad tiene una relación duradera con sus clientes, puesto que todos y cada uno de los contratos firmados con la empresa no se han terminado, sino que se renuevan cada vez que finaliza su duración.

Objetivos

Seguir manteniendo clientes duraderos.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Identificación del empleado con la entidad

El aumento de la plantilla de Macrosad SCA se debe, en muchos casos, por la subrogación de personal de otras entidades como consecuencia de nuevos servicios realizados a través de licitaciones públicas. Este motivo, conlleva en muchos casos, a una falta de compromiso del personal con nuestra entidad. Es por ello que en Macrosad tenemos un plan de apertura de centros y servicios en el que está contemplado diversas acciones de información y acogida de los nuevos profesionales, para que desde el minuto uno que pasen a formar parte de nuestra entidad, se sientan identificados con ella y con sus valores.

Accidentes laborales

Macrosad trabaja en distintas medidas para minimizar al máximo los accidentes laborales, nuestro objetivo es llegar a cero. La empresa prevé crear un Servicio de Prevención propio en aras de mejorar los datos. Durante 2017 mejoraron los datos de accidentes con respecto a 2016. Las acciones realizadas : Aumentar la formación en PRL, dar charlas para sensibilizar sobre los costes laborales, talleres de movilización de enfermos/as con especialistas.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

MACROSAD SCA cuenta con un Código Ético que es publico.

Objetivos

Aumentar la difusión del Código Ético

Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

Comentarios

Macrosad cuenta con la Certificación en Calidad según

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

Objetivos

Minimizar o eliminar los accidentes laborales.

PRL - Política

Objetivos

Formación - Acción / Proyecto

Comentarios

Macrosad SCA realiza un esfuerzo en aumentar el número de formaciones en el área de PRL con el objetivo de reducir los accidentes laborales

Objetivos

Reducir el número de accidentes laborales

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Comentarios

MACROSAD SCA cuenta con la certificación en OHSAS18001

Objetivos

Seguir certificados

Informe de Revisión por la Dirección - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

Minimizar la accidentabilidad laboral

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad tiene establecido una metodología concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos

permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

Objetivos

Seguir manteniendo la satisfacción y/o aumentarlas

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Se realizan auditorías internas y externas.

Objetivos

Ayudar a mejorar.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad apuesta por el valor de las ideas, por eso siempre acepta sugerencias, ideas y propuestas de mejora a través de sus buzones de sugerencias.

Comentarios

Los buzones de sugerencias están implantados en todos los centros.

Objetivos

Fomentar el uso de los buzones con el objetivo de ayudar a mejorar en materia de PRL.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

Minimizar la accidentabilidad, con el objetivo de conseguir cero accidentes laborales.

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad entiende que una vía fundamental para mantener una relación estable y óptima, tanto con nuestros usuarios como con nuestros clientes es el solventar cualquier situación vinculada a la gestión de nuestros servicios, que suponga una desviación en su actividad, por lo que realizamos un gran esfuerzo en darle solución.

Comentarios

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

Objetivos

Reducir el número de incidencias

Índice de gravedad - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

Reducir o eliminar los accidentes laborales.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Uno de los objetivos de Macrosad es garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras en el trabajo. Para ello, se dispone de personal capacitado para identificar, evaluar y eliminar o minimizar los riesgos en el puesto de trabajo, así mismo, disponemos de medios para que sean los propios trabajadores/as los que comuniquen cualquier riesgo que identifiquen en su puesto de trabajo.

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Uno de los objetivos de Macrosad SCA es garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras en el puesto de trabajo, para ello dispone de personal cualificado para identificar, evaluar y eliminar o minimizar los riesgos en el puesto de trabajo, así mismo dispone de medios para que sean los propios trabajadores y trabajadoras los que comuniquen cualquier riesgo que identifiquen en su puesto de trabajo.

Objetivos

Mantener y asegurar la salud y la seguridad en el lugar de trabajo hasta alcanzar el objetivo de 0 Accidentes laborales. También se prevé crear un Servicio de Prevención propio para mejorar los resultados.

PRL - Política

Comentarios

Macrosad proporciona en el momento de la acogida de los nuevos trabajadores y trabajadoras información de los riesgos inherentes en el puesto de trabajo a través de un manual de formación e información específico, así como medidas preventivas para evitar los accidentes.

Objetivos

Aumentar la formación en RPL

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Macrosad cuenta con la certificación de la norma OSHAS 18001 para la gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.

Comentarios

La organización apuesta fuertemente para mantener el nivel de seguridad y salud de nuestros trabajadores y trabajadoras y evitar que se produzcan accidentes o enfermedades derivadas del trabajo.

Objetivos

Aumentar la formación en materia de RPL

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Comentarios

La organización apuesta fuertemente para mantener el nivel de seguridad y salud de nuestros trabajadores y trabajadoras y evitar que se produzcan accidentes o enfermedades derivadas del trabajo.

Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados

Macrosad tiene una herramienta de Evaluación

del Desempeño, donde se diagnostica aquellas fortalezas y ámbitos de mejora de los trabajadores/as. Esta información es facilitada a los empleados para que puedan potenciar sus capacidades y puedan tener un adecuado desarrollo profesional.

Formación - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Macrosad realiza un Plan de Formación anual, que contempla principalmente al desarrollo profesional de los empleados y empleadas, a través de formaciones que palien aquellos aspectos de mejora, detectadas en la evaluación del desempeño

Objetivos

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

Plan de Igualdad - Política

Comentarios

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

Objetivos

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

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Anualmente se realiza un estudio del clima laboral a través de una empresa externa, así se le da la oportunidad a los empleados/as para dar su opinión libremente sobre como se sienten en su puesto de trabajo.

Objetivos

Conocer la opinión de los trabajadores para mejorar y, así, hacer que se sientan mejor y puedan desempeñar el puesto de manera eficiente.

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

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

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Se ha confeccionado una herramienta de Evaluación del desempeño basado en competencias, se manera que se identifiquen aquellas competencias en las que destaca el empleado y cuales hay que mejorar.

Objetivos

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

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Anualmente se realiza un estudio de clima laboral. A partir de 2015 se realiza a través de una consultora externa para obtener unos resultados más objetivos. El clima ha mejorado notablemente con respecto a ejercicios anteriores. Los empleados/as libremente y de de forma anónima pueden hacer tantas aportaciones como quieran. Los resultados se analizan meticulosamente y sirven para establecer objetivos de mejora en aquellas áreas donde existe menor satisfacción

Objetivos

Mantener y mejorar el buen clima laboral.

Igualdad de género

Macrosad cuenta con un Plan de Igualdad en el que declara su compromiso ante el desarrollo de

políticas que integren la igualdad de trato entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso fomento de medidas para conseguir la igualdad de oportunidades como un principio 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 hombres y mujeres.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

Comentarios

Macrosad ha creado un Protocolo de actuación ante el acoso laboral, así como mecanismos necesarios para la prevención

Objetivos

Que no exista acoso

Plan de Igualdad - Política

Objetivos

Puesto que el sector donde trabajamos esta feminizado, nuestro objetivo es la incorporación de hombres a la plantilla de Macrosad tanto para los centros de mayores como para las escuelas infantiles.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El desarrollo de planes de carrera en Macrosad es idéntico para todos los miembros de la organización sin diferenciar a las personas por su sexo, ya que Macrosad asume el principio de igualdad de oportunidades tanto para hombres como mujeres.

Objetivos

Seguir mejorando la formación de los empleados de la organización para aumentar el Valor.

Buen ambiente laboral

En Macrosad, el clima laboral se mide anualmente, a través de una encuesta telefónica. Los resultados de dicho análisis son positivos en el año 2017.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad quiere que todos sus miembros se sientan identificados con la cultura empresarial, creando sentido de pertenencia.

Objetivos

Crear comunidad y sentimiento de pertenencia en la empresa

Política de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad declara su compromiso por igualdad a través de la implantación de políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar indirecta o directamente por razón de sexo.

Comentarios

Mantener la misma relación con todas las personas de la organización, independientemente del puesto que ocupe o del sexo que sea.

Objetivos

Crear comunidad y buen ambiente en la organización.

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Comentarios

Macrosad se encuentra certificada en las normas SA 8000

Objetivos

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

Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Todos los años se realiza una encuesta laboral

anónima. Para una mayor objetividad, el cuestionario fue pasado por una consultora externa a partir del año 2015.

Objetivos

Mantener y mejorar los resultados obtenidos cada año con respecto al año anterior.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad apuesta por el valor de las ideas, por eso siempre acepta sugerencias, ideas y propuestas de mejora a través de sus buzones de sugerencias.

Objetivos

Aumentar la participación del buzón de sugerencias e ideas

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

Mejorar y mantener los resultados

Falta de compromiso del empleado con la entidad

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

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

MACROSAD SCA cuenta con un Código Ético, public.

Objetivos

Aumentar la difusión del Código Ético

Política para la inclusión de personal subrogado - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Programa de Acogida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Cuadro de mando integral - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Como consecuencia de la diversidad de actividades de Macrosad se ha establecido un cuadro de mando

integral que permitir controlar y/ o predecir el comportamiento de los distintos procesos puestos en marcha, entre los que se encuentran los relativos a la gestión de personas.

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Observaciones Genéricas

Macrosad establece como herramienta de apoyo para el desarrollo del Programa de Acogida de todo su personal, el Portal del Empleado donde se facilita toda la información necesaria para tener conocimiento amplio de la entidad, así como nuestras políticas de rrhh, rse, calidad, medioambiente, y seguridad y salud

Comentarios

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

Objetivos

- 100% Personal con acceso al Portal del Empleado

Productividad y número de ausencias por empleado - Indicador de Seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

Disminuir el absentismo laboral.

Encuestas de Satisfacción y Clima Laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

El Clima Laboral se define como la percepción que tienen los trabajadores sobre los comportamientos organizativos que afectan a su forma de trabajo. Estas

percepciones están muy relacionadas con aspectos tan relevantes como la motivación de los trabajadores, la satisfacción por el trabajo bien hecho, los estilos de liderazgo, las técnicas utilizadas en la dirección de equipos, los estilos de comunicación, la cohesión entre compañeros, etc.

Comentarios

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

Objetivos

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

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

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

Formación - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

Todos los años se elabora un Plan de Formación acorde con las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño de los trabajadores/as, en

función de las necesidades estratégicas o legales. Se buscan itinerarios formativos para aquellos trabajadores/as que necesitan Certificado de Profesionalidad en el área sociosanitaria

Objetivos

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

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación fomentando la continua formación de los trabajadores para mejorar la calidad de nuestros servicios.

Política de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad declara su compromiso por igualdad a través de la implantación de políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar indirecta o directamente por razón de sexo.

Comentarios

Macrosad apuesta por la formación continua para mejorar la profesionalidad de los empleados de manera igualitaria tanto para hombres como para mujeres sin hacer discriminación.

Objetivos

Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Macrosad está certificada en OSHAS 18001

Objetivos

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Comentarios

En Macrosad se ha elaborado un Manual de Bienvenida que recoge: 1 Bienvenida a Macrosad 2 Información General de la empresa 3 Cual es la Planificación Estratégica de la empresa 4 Compromiso de la empresa con la calidad 5 Información relacionada con los empleados (plan de igualdad, derechos y deberes, conciliación, formación, etc) 6 Información relacionada

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad tiene establecido una metodología concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de

mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

Comentarios

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

Objetivos

Resultados positivos en la satisfacción de todos nuestros grupos de interés.

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

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

Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

Mejorar en los resultados obtenidos con respecto al ejercicio anterior.

Conciliación familiar y laboral

El impacto es importante para Macrosad puesto que el 95.97% de la plantilla son mujeres, la probabilidad es elevada, sin embargo, la organización ha establecido medidas concretas para la Conciliación Familiar y Laboral, aplicable a todo el personal que lo requiera. En algunos puestos se apuesta por el teletrabajo, en los

puestos de atención directa es más complicado, por los horarios de atención al servicio.

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación para lograr que todos los profesionales de la organización logren un equilibrio entre su vida profesional y su vida privada.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan de Igualdad - Política

Comentarios

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

Objetivos

Debido a que el sector donde trabajamos se encuentra feminizado, nuestro objetivo es la incorporación de hombres tanto en el cuidado de mayores como en el de niños de 0 a 6 años.

Plan de igualdad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

El Plan de Igualdad es un instrumento de incorporación de la igualdad entre mujeres y hombres en el funcionamiento y gestión diaria de la empresa, mediante el cual se han fijado los objetivos de igualdad a alcanzar, así como las estrategias y

prácticas a adoptar para su consecución. Su aprobación tiene por objeto: - Eliminar los desequilibrios en el acceso y participación de mujeres y hombres en la organización. - Asegurar que los procesos de gestión de recursos humanos (selección, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones) respetan el principio de igualdad de trato y oportunidades. - Favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar. -Prevenir el acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

Comentarios

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

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Macrosad recoge medidas básicas que facilitarán la conciliación de la vida familiar y laboral, de toda la plantilla.

Comentarios

La empresa ofrece oportunidades para lograr un equilibrio adecuado entre el trabajo y la familia con el objetivo de contratar, motivar y conservar a los mejores en la organización.

Objetivos

Ofrecer el mayor número de opciones y la mayor flexibilidad posible sin perder de vista los intereses de la empresa y de sus clientes.

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

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad apuesta por el valor de las ideas, por eso siempre acepta sugerencias, ideas y propuestas de mejora a través de sus buzones de sugerencias.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

Las auditorías referentes a la norma SA 8000, estudian en profundidad todos aquellos aspectos relevantes de nuestra plantilla, desde las diferencias salariales,

diferencias en el trato, mejoras sociales que se facilitan al personal, formación etc., lo que hace que de modo continuo se establezcan mejoras en nuestro propio sistema y por tanto, en nuestra plantilla

Objetivos

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

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad tiene establecido una metodología concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

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

Observaciones Genéricas

Macrosad presenta la peculiaridad de tener una plantilla eminentemente femenina, esto hace que las medidas de conciliación sean requeridas de modo habitual, formando parte de nuestra actividad rutinaria lo que habitualiza y normaliza situaciones relacionadas

con este ámbito. De este modo, se han desarrollado estas actuaciones sin llevar a cabo un control específico sobre ello, ni realizar la puesta en valor, ya que el porcentaje de personal que hacen uso de estas actividades son elevadas.

Comentarios

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

Objetivos

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

Favorecer la competencia transparente entre entidades

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

Política de Regalos - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad quiere que todos sus miembros se sientan identificados con la cultura empresarial, creando sentido de pertenencia.

Comentarios

Aumentar la difusión de nuestra RSE a través del Plan de Comunicación Integral que se ha elaborado con el objetivo de comunicar a todos nuestros grupos de interés y a la sociedad en general aquellas actividades y servicios que realiza Macrosad SCA.

Objetivos

Llevar nuestros valores empresariales a todos los miembros de Macrosad y crear sentido de pertenencia.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En Macrosad entendemos que para que las relaciones con nuestros grupos de interés sean mutuamente positivas se deben establecer canales de comunicación adecuados con cada uno de ellos.

Comentarios

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

Objetivos

Garantizar el diálogo, la transparencia y satisfacción de nuestros clientes, usuarios, proveedores, trabajadores, etc. en definitiva de todos nuestros grupos de interés

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad apuesta por el valor de las ideas, por eso siempre acepta sugerencias, ideas y propuestas de mejora a través de sus buzones de sugerencias.

Objetivos

Fomentar la generación de ideas por parte de nuestros grupos de interés, a través del uso de los buzones de sugerencias.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

El sistema de gestión integrado se ha sometido a un

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

Objetivos

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

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Control Financiero - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Garantizar la transparencia con nuestros clientes,

usuarios y administraciones (puesto que Macrosad gestiona y presta servicios públicos)

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Objetivos

Publicitar el número de auditorías anuales que tiene la entidad

Generar oportunidades para jóvenes con talento

Macrosad mantiene acuerdos con distintas universidades andaluzas para dar oportunidad a jóvenes con talento a la incorporación al mundo laboral a través de prácticas de empresa. Tanto es así, que en 2017 han pasado por todos nuestros centros 53 becarias y becarios.

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Macrosad da la oportunidad de que jóvenes con talento tengan la oportunidad de acercarse al mundo laboral a través de prácticas de empresa en todos sus centros, a través de acuerdos con distintas universidades andaluzas.

Objetivos

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

La inserción de personas con discapacidad resulta poco atractivo por las peculiaridades del desempeño de nuestras actividades, esto hace que se dificulte la recepción de perfiles profesionales con discapacidad reconocida. Se ha trabajado en este sentido y en 2017 hemos conseguido estar por encima del número de trabajadores que exige la LISMI. Damos preferencia a personas con discapacidad y hemos aumentado el número de contactos con Asociaciones de inclusión laboral a personas con discapacidad

Política de RRHH - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Asegurar la contratación de personal con discapacidad reconocida y seguir estando por encima del número de trabajadores que exige la LISMI. Aumentar el número de contactos con Asociaciones de inclusión laboral a personas con discapacidad.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

laboral y eliminando cualquier posibilidad de discriminación.

Comentarios

- Identificar las competencias profesionales de los puestos de trabajo que se identifican en Macrosad - Evaluación de competencias del personal asociado a dichos puestos - Establecer planes de carreras para personal que lo requiera, así como desarrollar tanto para la mejora interna del desempeño del personal, como para la preparación en futuras promociones internas.

Objetivos

Asegurar la contratación de personal con discapacidad reconocida

Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

- Eliminar cualquier incidencia relacionado con las situaciones de acoso

[Descargar documento adjunto](#)

Comisión Interna de Control o Comité Ético -

Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Crear e implementar el Comité específico de Responsabilidad Social

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Asegurar la contratación de personal con discapacidad reconocida

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Las relaciones con nuestros proveedores, vinculados a las zonas de actividad, suelen ser relaciones estables y duraderas en el tiempo. Sin embargo, en el caso de nuevos proveedores, esta relación pasa por asumir como propios nuestros principios valores para así superar las evaluaciones sociales, medioambientales y económicas desarrolladas anualmente.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad se encuentra certificada en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y SA 8000, donde se establece un esfuerzo en garantizar la satisfacción del cliente, por lo que dentro de nuestra Política de Gestión Integrada se establecen las líneas principales para asegurar nuestra misión, visión y valores sobre los que nos basamos y trabajamos para conseguir la satisfacción de nuestros grupos de interés, generar relaciones estables con los mismos.

Comentarios

Evaluación anual de los proveedores en distintos ámbitos (económicos, medioambientales y sociales)

Objetivos

Seguir manteniendo la certificación de las normas de calidad.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

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

Objetivos

Mantener una relación buena y estable con nuestros proveedores.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En Macrosad entendemos que para que las relaciones

con nuestros grupos de interés sean mutuamente positivas se deben establecer canales de comunicación adecuados con cada uno de ellos.

Comentarios

Objetivos

Mantener informados a nuestros proveedores de manera que se crea una relación duradera y sientan comprometidos con la organización creando sentido de pertenencia y comunidad.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Macrosad tiene establecido una metodología concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

Comentarios

Objetivos

Mantener y mejorar la satisfacción de nuestros proveedores.

Evaluación de proveedores

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

Política de Calidad - Política

Comentarios

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

Objetivos

Difundir la responsabilidad social de Macrosad entre nuestros grupos de interés

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad quiere que todos sus miembros se sientan identificados con la cultura empresarial, creando sentido de pertenencia.

Normativa interna - Política

Observaciones Genéricas

Comentarios

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

Objetivos

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

[Descargar documento adjunto](#)

Revisiones periódicas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Canales de comunicación - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE

Para mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE, se ha creado un Plan de Comunicación Integral, con el objetivo de transmitir las actividades que realiza la organización, para que tanto nuestros proveedores como el resto de grupos de interés estén informados en todo momento y se sientan identificados con la cultura y los valores empresariales.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**Observaciones Genéricas**

Macrosad tiene establecido una metodología

concreta, para la medición de la satisfacción de todos nuestros grupos de interés, de tal manera que nos permita conocer sus necesidades, identificar las expectativas, así como establecer propuestas de mejoras periódicas que nos permitan mejorar las relaciones con los mismos.

GRUPO DE INTERÉS
SOCIOS



Satisfacción de expectativas

Los socios y socia de Macrosad forman parte de nuestra actividad productiva puesto que son trabajadores propios de la misma, de modo que la satisfacción de sus expectativas deriva, en gran medida de su propia actividad. Por tanto, consideramos ésto como una oportunidad de mejora controlable por los socios.

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Crear un servicio de atención al cliente

Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Invertir en las generaciones del futuro

Macrosad tiene acuerdos con diferentes universidades andaluzas para dar oportunidad de formarse a jóvenes con talento, a través de la realización de prácticas de empresa, que ayudan a los/as estudiantes a acercarse al mundo laboral.

Igualdad de Oportunidades - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Macrosad apuesta por la igualdad, por tanto ofrecemos oportunidades a todas las personas por igual, independientemente de su sexo.

Objetivos

Seguir dando la oportunidad a jóvenes a introducirse y conocer el mundo laboral.

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Comentarios

Macrosad colabora con varias universidades andaluzas en actividades de investigación, formación (másteres oficiales, grados, cursos, etc.)

Objetivos

Seguir manteniendo contactos bidireccionales tanto con profesionales de la universidad como con estudiantes de manera que el aprendizaje sea útil y de calidad.

Beca - Acción / Proyecto

Comentarios

Macrosad está inscrito en el programa ICARO, un Portal de Gestión de Prácticas en Empresa y Empleo utilizado por las Universidades, donde las empresas colaboran y los estudiantes pueden aumentar su formación realizando prácticas remuneradas de empresa.

Objetivos

Seguir generando la posibilidad de formarse dentro de la empresa.

Alianzas entre asociaciones y empresas

Realización de Patrocinio y mecenazgo, es decir, aportación de la empresa (en dinero o en material) para una actividad de interés público. Macrosad crea Redes colaborativas con asociaciones, sin ánimo de lucro, relacionadas con la actividad empresarial.

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Comentarios

Macrosad colabora con distintas universidades andaluzas dando la posibilidad de ayudar a jóvenes a seguir formándose en el ámbito laboral con la oportunidad de realizar prácticas en los propios centros de la empresa.

Objetivos

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Cálculo y compensación de los residuos en CO2

Anualmente se calcula la huella de carbono generada con nuestra actividad y se compensa la emisión con reforestación que palía nuestra huella de carbono.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Comentarios

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

Objetivos

Reducir la huella de carbono de Macrosad

Nombrar un Responsable de Medioambiente - Acción / Proyecto

Comentarios

Macrosad cuenta con un responsable de la ISO 14001

Objetivos

-Potenciar el sistema de gestión medioambiental - Impulsar las buenas prácticas dirigidas a controlar y reducir nuestros impactos ambientales significativos.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Comentarios

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

Objetivos

Fomentar las buenas prácticas en Gestión medioambiental.

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

Comentarios

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

Objetivos

Aumentar la participación en las reforestaciones realizadas.

Falta de control del volumen de materiales impresos

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

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Comentarios

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

Objetivos

Recertificar el sistema de gestión medioambiental de Macrosad.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

Observaciones Genéricas

Macrosad se encuentra certificada en las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 y SA 8000, donde se establece un esfuerzo en garantizar la satisfacción del cliente, por lo que dentro de nuestra Política de Gestión Integrada se establecen las líneas principales para asegurar nuestra misión, visión y valores sobre los que nos basamos y trabajamos para conseguir la satisfacción de nuestros grupos de interés, generar relaciones estables con los mismos.

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

Observaciones Genéricas

Como consecuencia de la actividad diaria de Macrosad, se detectó la necesidad de establecer un sistema de gestión medioambiental para optimizar los

recursos habituales de nuestra gestión diaria, para esto Macrosad estableció dicho sistema tomando como referencia la norma ISO 14001, en la que se certificó en el año 2008.

Comentarios

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

Objetivos

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

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador

de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Reducción del consumo anual de papel por persona en Macrosad



ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS

CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Administración		
Contratos transparentes con la Administración Pública	16	10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública	16	10
Medioambiente		
Falta de medición de los residuos en CO2	12 13	8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera	6 7 13 14 15	8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente	9 11 13	9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2	7 13	8
Optimizar el uso de papel en la entidad	12 15	7
Falta de control del volumen de materiales impresos	12 15	7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad	6 7 13 14 15	8
Empleados		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva	1 8 16	3
Contratación de mano de obra infantil	4 8 16	5
Falta de información a los empleados	4 8	3
Deterioro de la Paz Social en la entidad	8 16	3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral	8 16	4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados	8 16	4
Conciliación familiar y laboral	5 8	4
Regular la aceptación de regalos	16	10
Incumplimiento del convenio colectivo	1 8 16	3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad	1 5 8 10	6
Discriminación por discapacidad	10	6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad	4 8	1
Incertidumbre en el ambiente laboral	8	1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad	16	10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados	4 8	6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades	16, 17	10
Falta de compromiso del empleado con la entidad	8	1
Favoritismo en la contratación de empleados	5, 10	10
Combatir los casos de soborno	16	10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo	3, 8	1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión	16	10
Realización de horas extras no acordadas	8	4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación	5, 8, 10	6
Discriminación por raza	10	6
Igualdad de género	5	6
Accidentes laborales	3, 8	1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados	4, 8	1
Identificación del empleado con la entidad	8	1
Discriminación por edad	10	6
Ausencia de evaluaciones de desempeño	4, 8	6
Buen ambiente laboral	8	1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales	5, 8	10
Combatir y erradicar todas forma de malversación	16	10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental	6, 7, 13, 14, 15	7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)	10	6
Discriminación por género	5	6
Competencia desleal	16	10
Generar oportunidades para jóvenes con talento	8, 10	6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones	8, 17	1

Proveedores

Falta de colaboración continua con los proveedores	12, 17	2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos	1, 2, 8, 16	2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE	8, 12, 13	2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores	8, 12, 13	2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa	12, 17	2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos	1, 2, 8, 16	2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores	12 13 8	2
Cumplimiento de la normativa	8 16	10
Crear relaciones estables con los proveedores	12 8 16	1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores	12	1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE	12 13 8	2
Evaluación de proveedores	12 8 16	2
Clientes		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios	12	1
Información asimétrica con clientes	12 17	10
Valoración negativa de los clientes	12	1
Desinformación de los clientes	12	1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes	12 16 17	10
Falta de prospección al cliente	12	1
Formación para clientes	4 12	1
Acercar la RSE al consumidor final	4 12	1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)	12 16	1
Relación duradera con los clientes	12 8	1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles	9 12	1
Satisfacción del cliente	12 8	1
Etiquetado e información transparente al cliente	12 16	10
Blanqueo o lavado de dinero	16	10
Accesibilidad de los productos y servicios	1 2 9 12	1
Comunidad		
Alianzas entre asociaciones y empresas	17	5
Invertir en las generaciones del futuro	3 4 11	6
Acción social para la Comunidad	1 2 3 4 11	1
Socios		
Satisfacción de expectativas	16 17	1
Relación duradera con socios/accionistas	16 17	10

CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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.





Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

macrosad
conectamos generaciones

