

SocialCore

**MEMORIA RESPONSABILIDAD
SOCIAL 2023**

PRESENTACIÓN

Nuestra organización pretende ser un referente en el sector de servicios socio-sanitarios como empresa socialmente responsable.

Desde nuestra creación, nuestros valores tienden líneas claras hacia el crecimiento de nuestro personal, confianza de nuestros clientes y proveedores, de forma que en conjunto favorezcan a nuestra sociedad, contribuyendo a crear un entorno cada vez más sostenible en sus vertientes económicas, medioambientales, laborales y sociales.

Socialcore, fiel a este compromiso, encuentra en la Responsabilidad Social empresarial, el marco que refleja su filosofía empresarial y que, en colaboración con los grupos de interés, nos hace conocer de manera real las necesidades de todas las partes interesadas, respondiendo de manera socialmente responsable a las mismas.

La mejora en los cuidados de las personas a las que atendemos y de los/las profesionales que forman parte de nuestra organización, la preservación del medioambiente, la igualdad de oportunidades y la profesionalización de nuestros servicios, son aspectos básicos de nuestro compromiso con la sociedad.

SOCIALCORE, S.L.
C/ ~~CÁDIZ~~ Nº 4 - 2ºB
50.004 - ZARAGOZA

NUESTRA ORGANIZACIÓN

SocialCore se constituye en el año 2004 bajo la forma jurídica de sociedad limitada, y se desarrolla como empresa especializada circunscrita exclusivamente al ámbito de los Servicios Sociales y la Acción Social.

Integra un equipo de profesionales que, desde su cuadro de dirección hasta su panel de expertos y colaboradores, aportan una dilatada experiencia de trabajo interdisciplinar que responde a las actuales exigencias de gestión de los servicios sociales.

Como objetivo, SocialCore pretende dar respuestas a las exigencias técnicas y profesionales que demanda la gestión de los servicios sociales y la intervención socio-comunitaria, así como aportar nuevos conocimientos teóricos y líneas de planificación y gestión.

Nuestro sector de actividad es el de los Servicios Sociales y la Acción Social, en sus sectores específicos de tercera edad e infancia y sus recursos de atención social y sociosanitaria, con o sin internamiento.

Nuestro mercado es nacional, vinculado a servicios de la Administración Pública, fundamentalmente, Administración Local.

SocialCore aporta una contrastada experiencia de trabajo en dirección y gestión de servicios sociales, investigación social, planificación, procesos de evaluación, docencia y asesoramiento, etc., que se ofrece a instituciones y organizaciones de los diferentes niveles de la Administración Pública, la sociedad civil y la iniciativa privada, así como a los/las distintos/as profesionales del ámbito social.

Se encuentra presente en 4 comunidades autónomas, prestando servicio en 14 centros.

Desde este marco de intervención SocialCore, ofrece una amplia gama de servicios que se organizan entorno a la **Gestión integral de Servicios Sociales Especializados:**

- Ámbito tercera edad y dependencia
- Ámbito infancia y juventud
- Estudios e investigación
- Formación especializada

El número total de personas empleadas a 31/12/2023 es de 187, de los cuales 164 son fijos/as y 23 temporales, distribuidos en los centros de trabajo dónde Socialcore opera.

De las 187 personas contratadas a esa fecha, 159 fueron mujeres y 28 hombres, siendo por tanto una empresa muy feminizada.

TABLA PLANTILLA MEDIA ÚLTIMOS EJERCICIOS SEGREGADOS POR SEXO

| PLANTILLA MEDIA | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------|-------|-------|-------|
| HOMBRES | 7,90 | 7,47 | 11,64 |
| MUJERES | 80,99 | 56,54 | 75,06 |

ÉTICA E INTEGRIDAD

El objetivo principal de nuestra entidad es el de contribuir a la mejora continua de la atención que reciben nuestros/as usuarios/as, mediante la eficiencia operativa de los recursos técnicos y personales, favoreciendo el buen clima sociolaboral dentro de un ambiente de proactividad y participación.

Cabe destacar aquellos aspectos en los que se incide y, especialmente, en los siguientes:

- La **atención humanista y profesional** dirigida al/la usuario/a y a la familia
- La **evaluación continua** de todos los procesos.
- La **formación permanente del personal**.
- La **coordinación con otros recursos y partes interesadas** (sociales, sanitarios, etc.) y entre los miembros del equipo de trabajo.

Para garantizar el mantenimiento constante de calidad en los Servicios prestados, la empresa realiza el seguimiento permanente de todas las actividades y procesos, así como también de todos los profesionales implicados.

Además del proceso evaluativo y de seguimiento, se aplican todos los recursos necesarios para garantizar la formación permanente del personal.

Estas directrices son transmitidas a la plantilla a través del Manual de Buenas Prácticas que está a disposición de nuestro personal en nuestros respectivos centros de trabajo.

Asimismo, disponen del Canal de Denuncias para transmitir todas aquellas quejas, denuncias o reclamaciones que consideren oportunas. Igualmente se han habilitado buzones de sugerencias en todos los centros para el uso de trabajadores/as y usuarios/as.

Actuamos de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación, sin hacer distinciones basadas en el género, la nacionalidad o el origen. Facilitamos medidas de conciliación laboral y familiar, y el continuo desarrollo, evaluación y vigilancia en la prevención de riesgos laborales

La comunicación entre la dirección de la compañía y los diferentes centros es permanente.

Socialcore apuesta por un sistema de trabajo basado en los siguientes principios:

- Trabajo digno, entendiendo como trabajo digno el resultado de protección de los derechos, garantía de igualdad y no discriminación, protección laboral y salario justo.
- Equidad en el trato a todas las personas.
- Fomento de la diversidad.
- Compromiso con el medio ambiente, adoptando medidas necesarias para prevenir contaminación, reducir residuos, reciclando y reutilizando siempre que sea posible.

GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

Socialcore está constituida como Sociedad Limitada, con un Administrador único. Su estructura organizativa y de gestión está distribuida en el organigrama adjunto.



Cabe destacar que, dada la relevancia que tiene la calidad en nuestra organización, este departamento se encuentra incluido en el área de dirección y gerencia.

GRUPOS DE INTERÉS

Los principales grupos de interés a los que van dirigidas las actuaciones, considerando a éstos como aquellos colectivos, empresas o personas que de un modo u otro tienen vinculación o se ven afectados por las actuaciones, servicios o actividades propias de nuestra organización, son:

- **Clientes:**
 - Administraciones Públicas
 - Personas usuarias y sus familias.
- **Proveedores**
- **Personal**
- **Servicios sociosanitarios**
- **Entidades financieras**
- **Ciudadanía en general**
- **Propiedad/socios**

La Dirección de **Socialcore** es consciente de la incidencia de sus actividades, y de sus servicios en sus grupos de interés, y por ello se compromete a:

Mantener un Sistema de Gestión, según la norma ISO 9001, apropiado con nuestro contexto y que apoye nuestra dirección estratégica.

Definir un conjunto de **Objetivos y Metas** dirigidos a la **mejora continua** de nuestros procesos y servicios.

Cumplir con **los requisitos legales aplicables** y con los **compromisos** que se adquieran con nuestros **clientes**, considerando como tales a las administraciones públicas, a los usuarios del centro y a sus familias.

Asegurar la satisfacción de todos nuestros clientes y de otras partes interesadas.

Facilitar que todos los empleados/as reciban la **formación** adecuada en Calidad, de manera que sean conscientes de la importancia del sistema de gestión.

Conseguir la **sostenibilidad económica** de la empresa.

Con todos ellos, se activan los mecanismos necesarios para detectar y comprender sus expectativas con el fin de dar respuesta a las mismas, con el máximo grado de satisfacción y confianza por ambas partes.

Dentro de nuestros grupos de interés, destacar la elección de proveedores **locales** para el suministro de los productos y servicios de cada uno de los centros gestionados (alimentación, empresas servicios de control, mantenimiento...), en definitiva, todos los necesarios para cubrir las necesidades propias de los servicios gestionados.

Por otro lado, desde Socialcore ponemos un énfasis especial en algo que para nuestra organización es un aspecto de suma importancia. Nos referimos **al personal**. Desarrollar una adecuada gestión de recursos humanos es primordial para conseguir un alto nivel de calidad en la gestión de los Servicios. Cuidar al personal, motivarlo, formarlo y atenderlo es una tarea imprescindible entre nuestras prioridades organizativas.

En este sentido la selección del equipo de trabajo es una tarea “muy cuidada”, ya que son los recursos humanos, con su intervención, los que determinan el éxito de un servicio de estas características.

Facilitamos la **promoción interna de la plantilla**, en función de la titulación requerida, así como la mejora de las condiciones de trabajo a tiempo completo, cuando la persona está contratada a tiempo parcial.

La empresa realiza un **Plan de Acogida** a los nuevos/as trabajadores/as que se incorporan. Dicho plan tiene como objetivo final transferir el “saber hacer” a los/las nuevos/as empleados/as, persiguiendo la rápida integración en la organización. De tal manera se les expone el contexto socioeconómico de la compañía, las funciones y responsabilidades del puesto, organigrama funcional, formación y promoción interna, normativa interna y jurídico laboral, Plan de Igualdad, Plan de Calidad, Plan de Prevención, etc.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

Socialcore como empresa socialmente responsable en el ámbito sociosanitario cumple una serie de expectativas en materia sociosanitaria, laboral y de gestión empresarial de acuerdo con el mantenimiento de los beneficios de todos nuestros grupos de interés.

En base a estas premisas se establece la siguiente MATRIZ de materialidad:

| | |
|---|---|
| Expectativas materia laboral | Formación continuada Estabilidad en el empleo y fomento del empleo local |
| Expectativas clientes | Prestación de servicios de calidad Confianza recíproca Innovación en la oferta de servicios Certificación de calidad |
| Expectativas administración | Cumplimiento y superación de requisitos legales. Satisfacción plena de la Administración con el servicio prestado |
| Expectativas materiales Sociedad | Retribución a la sociedad en materia de empleo y servicios locales. Riqueza proveedores locales. |
| Expectativas Medio Ambiente | Minimizar impacto negativo al medio ambiente. Consumo responsable |

ESTRATEGIA

De acuerdo con los principios de Socialcore, se define la estrategia empresarial siguiendo el siguiente proceso:



PLAN ESTRATÉGICO RSC

Dentro del marco de la RSC, desde nuestra organización, conscientes de la responsabilidad del impacto del ejercicio de su actividad, más allá, de los intereses económicos, tiene como objetivos la satisfacción de sus clientes, el bienestar de sus empleados/as, y la aportación de valor a la comunidad que le rodea, minimizando en lo posible el impacto negativo al medio ambiente.

En esta línea y dentro de la **política de personal** se obedece a los siguientes preceptos:

- Política de Igualdad, diversidad e inclusión. Diversidad de los profesionales, promoviendo la no discriminación. Promoción de la igualdad de género.
- Política de formación y capacitación, fomentando la formación para el perfeccionamiento profesional en el desempeño del puesto de trabajo, adaptación del equipo humano y mayor capacidad en el desarrollo profesional.
- Política de riesgos y salud:

La Dirección de la empresa define la Política Preventiva partiendo del principio fundamental de proteger la vida, integridad y salud de los trabajadores/as, tanto propios como de empresas colaboradoras, con el objetivo fundamental de proteger a la plantilla de los posibles riesgos que puedan ocurrir en la empresa en el desempeño de su trabajo. Mejora de

las condiciones de trabajo y aumento de los niveles de seguridad, salud y bienestar de los trabajadores/as.

- Política retributiva, basada en la aplicación y cumplimiento de la normativa vigente y en la equidad interna y externa. Eliminación de la brecha salarial entre géneros en caso de producirse.

NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes son la base de nuestro proyecto empresarial. El cliente o consumidor final, valora cada vez más la ética y prácticas responsables de la empresa proveedora.

Podemos clasificar nuestros clientes desde dos puntos de vista:

Desde un punto de vista estratégico, nuestro cliente diana es la Administración Pública, fundamentalmente Administración Local.

Desde un punto de vista de nuestra misión empresarial, el cliente final son las personas a las que atendemos y sus familias.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es un activo fundamental de gran valor que define el éxito a todos los niveles de cualquier empresa.

La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido, es fundamental la empatía y el amplio conocimiento de las necesidades del cliente de forma que queden ampliamente satisfechas.

Para Socialcore, siendo su cliente principal las Administraciones Públicas, es fundamental el cumplimiento riguroso de lo establecido en los contratos, así como la satisfacción en el servicio prestado.

Con el objeto de medir dicha satisfacción, Socialcore, a través de sus órganos de control, establece mecanismos de comunicación permanente con el cliente, estableciendo el diálogo necesario para la detección y resolución de incidencias o problemas que puedan surgir a lo largo de la prestación del

servicio. Todo ello se realiza a través de reuniones periódicas manteniendo un clima de trabajo favorable y coordinación permanente con los representantes de las diferentes administraciones. Por otro lado, se realizan encuestas de satisfacción para conocer la visión completa del cliente y del usuario final.

Las perspectivas de gestión de los centros son buenas ya que gozan de muy buena imagen frente a la comunidad por la calidad de sus servicios y atención, así como el resto de los servicios de la compañía. También los propios clientes, personas usuarias y sus familias, valoran de forma muy positiva su funcionamiento y satisfacción

Resultados

La gestión de los centros se encuentra muy consolidada y altamente valorada por sus clientes, también se toma el pulso diariamente a los usuarios/as y familias, constatándose un alto grado de satisfacción. Los socios de la compañía son profesionales del sector y están muy implicados en la gestión diaria de cada centro, marcando sus directrices, y coordinando y evaluando su desempeño.

Por otro lado, se constata, un alto grado de satisfacción por parte de los Ayuntamientos, que certifican anualmente su grado de satisfacción con los servicios prestados.

INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dada la tipología de servicio prestado, la innovación va dirigida a la mejora en las diferentes tecnologías para un mayor control de todas las áreas del servicio.

Tecnología aplicada en la gestión del servicio:

Programas de gestión:

Área Mayores:

Resiplus

NeuronUp

Área infancia:

Pangea

Monitores interactivos para actividades con mayores.

Cloud -core: sistema de almacenamiento en la nube, a través del cual los responsables de departamento pueden acceder a sus archivos de manera remota.

Videoconferencia: Teams, Zoom , para facilitar reuniones de trabajo.

Página web: www.socialcore.es (en mantenimiento)

CALIDAD DEL SERVICIO

La Compañía está firmemente comprometida con la Calidad, contando con las siguientes certificaciones:

- **NORMA ISO 9001/2015** en **Gestión de servicios sociales integrados: centros de día y centros de noche.**
- **NORMA ISO 9001/2015** en **Gestión de Servicios de Atención Temprana.**
- **NORMA ISO 14001/2015** en **Sistemas de gestión ambiental.**
- **NORMA UNE 158201** en **Servicios para la promoción de la autonomía personal, gestión de centros de día y de noche.**
- **SELLO RSA 2024** como Mediana Empresa Socialmente Responsable en Aragón.

Igualmente, para garantizar la calidad de nuestros Centros se realizan **encuestas de satisfacción** entre usuarios/as y personal laboral. Existen también buzones de sugerencias en todos ellos para la recepción o aportación de las mismas.

Por otro lado, existe el **canal de denuncias** a disposición de usuarios/as, personal laboral, proveedores, etc. de forma que puedan plantear cualquier queja o denuncia que consideren oportuno.

TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTO

Dado que nuestro principal cliente es la Administración Pública se está sujeto al estricto cumplimiento de lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas y Administrativas.

Respecto al usuario final (mayores y/o familias; infancia, etc.) existe un **Manual de Bienvenida** en el que se recogen todos los aspectos relacionados con los servicios prestados (horario del centro, canales de comunicación, servicios, actividades, etc.) y que es entregado a su incorporación.

Por otra parte, en relación con el personal laboral del Centro, se facilita a su incorporación **Manual de Buenas Prácticas**, en el que se recogen entre otros, derechos de las personas usuarias, sistemas de trabajo y relación con el entorno e integración en la comunidad.

Igualmente, en los centros se dispone de protocolos y registros para la correcta prestación del servicio.

Por otro lado, y paralelamente a lo descrito anteriormente, se promueve el diálogo y la información a través de la comunicación fluida, transparente y directa a través de los siguientes canales:

- Reuniones periódicas
- Comunicación telefónica permanente.
- Agenda de comunicación con familias.
- Buzón de sugerencias
- Encuestas de satisfacción

NUESTRO PERSONAL

Desde Socialcore ponemos un énfasis especial en algo que para nuestra organización es un aspecto de suma importancia. Nos referimos **al personal**.

Desarrollar una adecuada gestión de recursos humanos es primordial para conseguir un alto nivel de calidad en la gestión del Centro. Cuidar al personal,

motivarlo, formarlo y atenderlo es una tarea imprescindible entre nuestras prioridades organizativas.

En este sentido la selección del equipo de trabajo es una tarea “muy cuidada”, ya que son los recursos humanos, con su intervención, los que determinan el éxito de un servicio de estas características.

Facilitamos la **promoción interna de la plantilla**, en función de la titulación requerida, así como la mejora de las condiciones de trabajo a tiempo completo, cuando la persona está contratada a tiempo parcial.

La empresa facilita un **Plan de Acogida** a los/las nuevos/as trabajadores/as que se incorporan. Dicho plan tiene como objetivo final transferir el “saber hacer” a las nuevas incorporaciones, persiguiendo la rápida integración en la organización. De tal manera que se les expone el contexto socioeconómico de la compañía, las funciones y responsabilidades del puesto, organigrama funcional, formación y promoción interna, normativa interna y jurídico laboral, Plan de Igualdad, Plan de Calidad, Plan de Prevención, etc.

Compromisos adquiridos

- Gestión de las personas:
- Igualdad de oportunidades y no discriminación:
- Fomento de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Fomento de la empleabilidad y aseguramiento de la Seguridad y salud
- Satisfacción de las personas empleadas – encuestas de satisfacción.
- Medidas o propuestas de la plantilla para mejorar el clima laboral y la satisfacción del empleado en la organización.
- Formación del personal

SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

Se realizan encuestas dirigidas a conocer el grado de satisfacción de las personas empleadas (clima laboral) dentro de la organización. En ellas se analizan los siguientes aspectos:

- Liderazgo de la Dirección
- Organización del Trabajo

- Ambiente de trabajo
- Comunicación y coordinación
- Condiciones laborales
- Capacitación y formación
- Implicación en la mejora
- Motivación y reconocimiento
- Satisfacción general

Una vez analizados los resultados de las encuestas, la empresa valora todas las sugerencias planteadas por el personal para mejorar el grado de satisfacción de la plantilla.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Desde nuestra empresa se promueve la integración de la igualdad de oportunidades y no discriminación entre hombres y mujeres, motivo por el cual, se establecen una serie de medidas que garantizan la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, consensuadas con la totalidad del personal de la empresa.

Las medidas de igualdad de nuestra empresa recogen las acciones a realizar en todos los ámbitos de la organización en los que pueden producirse desigualdades, y entre los que destacan el acceso a la empresa, la igualdad de trato en los procesos de contratación y retribución y el acceso a la formación. Mención especial se hace al tratamiento especial en los casos de violencia de género, acoso laboral y sexual, así como el protocolo específico a seguir si se producen este tipo de situaciones

Se relacionan a continuación acciones impulsadas en el último ejercicio enfocadas a la mejora de la igualdad de oportunidades y no discriminación:

| MEDIDAS |
|---|
| Publicitar en las ofertas de empleo el compromiso con la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres |
| Prioridad de acceso a la mujer a los puestos en las que estén subrepresentadas. |
| Mantener el equilibrio de contratación indefinida de mujeres/hombres en proporción a la globalidad |
| Fomento de la contratación de personas discapacitadas (o con diversidad funcional) de forma equitativa entre sexos. |

| |
|--|
| Garantizar la igualdad de trato en las contrataciones existentes y futuras. |
| Garantizar el principio de igualdad de salario por la realización de trabajo de igual valor. |
| Realizar campaña especial el Día Internacional contra la Violencia de Género |
| Publicitar internamente, por ejemplo, con documentación y folletos, temas relacionados con la igualdad de oportunidades. |
| Garantizar lenguaje no sexista en todo tipo de comunicaciones |

CONCILIACIÓN ENTRE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

Las percepciones sociales sobre el trabajo y la familia no han cambiado al mismo ritmo con que se ha transformado el mercado laboral. Actualmente existen numerosos ejemplos que demuestran que el conflicto entre trabajo y familia puede resolverse si se da una actitud proactiva de las organizaciones, puesto que no se trata solo de la implementación de ciertas políticas que ayuden a mejorar este conflicto, sino del desarrollo de una nueva política organizacional.

En este sentido Socialcore favorece, con todos los medios a su alcance, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Con el desarrollo de estas medidas vamos avanzando hacia un concepto diferente de reparto de responsabilidades tanto familiares como profesionales. A través de las políticas de Igualdad, previstas en el I Plan de Igualdad de Socialcore, se establecen los siguientes compromisos con la plantilla de la empresa en esta materia:

| MEDIDAS |
|---|
| Informar a todo el personal de las acciones de conciliación a las que pueda acogerse en la empresa |
| Elaborar una guía- resumen de las medidas de conciliación existentes en la empresa y fomentar el disfrute por parte de los hombres para que las utilicen. |
| Informar a los hombres sobre los derechos existentes en materia de paternidad, reducciones de jornada por guarda legal o excedencias por cuidado de familiares. |
| Facilitar la acumulación del permiso de lactancia y reducción de jornada por guarda legal |
| Posibilidad de flexibilizar el permiso retribuido por accidente o enfermedad grave u hospitalización mientras dure el hecho causante. |
| Conceder permisos no retribuidos y recuperables por el tiempo necesario para las trabajadoras y trabajadores en tratamiento de técnicas de reproducción |

asistida y gestiones previas a las adopciones, informando la empresa de ello con una antelación mínima de 7 días.

La empresa dará la posibilidad de acumular la reducción de jornada en días completos a la persona trabajadora que se encuentre en aplicación de lo que establece el art.37.5 durante hospitalización y tratamiento continuado, del menor a su cargo afectado por cáncer o cualquier otra enfermedad grave.

Así mismo facilitará la tramitación a través de la mutua o de la Seguridad Social de la solicitud de prestación económica que corresponda al progenitor que se acoja a dicha reducción.

FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

La formación continuada del personal es uno de los pilares básicos de nuestro sistema organizativo, siendo un motor que estimula e implica al equipo de trabajo en la consecución de los mayores estándares de calidad, estableciendo una relación multiplicadora de dinámicas positivas entre todos los miembros del equipo interdisciplinar, todo ello dirigido a conseguir la mayor calidad del servicio prestado.

En este sentido relacionamos a continuación contenidos genéricos de la formación prestada durante los tres últimos ejercicios, así como el total de horas realizadas por nuestra plantilla.

| Contenidos |
|--|
| Formación en materia de prevención de riesgos laborales |
| Formación específica en materia asistencial del sector, orientada a mejorar la atención prestada a nuestros usuarios/as. |
| Formación en materia de bienestar emocional. |
| Formación en igualdad |
| Formación en el cuidado y preservación del medio ambiente |

| FORMACIÓN REALIZADA | | | |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Ejercicio | 2021 | 2022 | 2023 |
| Horas formación | 1265 | 558 | 1195 |

SEGURIDAD Y SALUD

Con el objetivo fundamental de proteger al/la trabajador/a de los posibles riesgos que puedan ocurrir en la empresa en el desempeño de su trabajo, Socialcore desarrolla una Política de Prevención de Riesgos Laborales, que mejora las condiciones de trabajo y aumenta los niveles de seguridad, salud y bienestar de los/las trabajadores/as.

A través del SPA se realizan las actuaciones necesarias en materia de seguridad y salud en el trabajo, Ergonomía y Psicología aplicada e Higiene Industrial, además de la vigilancia de la salud y la formación permanente en materia preventiva de nuestro personal.

Detalle de acciones realizadas en materia preventiva.

- Formación permanente en prevención de riesgos laborales: seguridad y salud por puesto de trabajo, medidas de emergencia, así como formación específica en riesgos psicosociales y ergonómicos.
- Investigación de accidentes de trabajo producidos en los distintos centros de trabajo, con el objetivo de detectar deficiencias y planificar nuevas medidas para minimizar la siniestralidad laboral.
- Realización de simulacros en todos nuestros centros.
- Implantación y seguimiento de Planes de Autoprotección en los centros gestionados.

En este sentido, con una adecuada política preventiva se consigue que la incidencia de accidentes de trabajo sea mínima, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

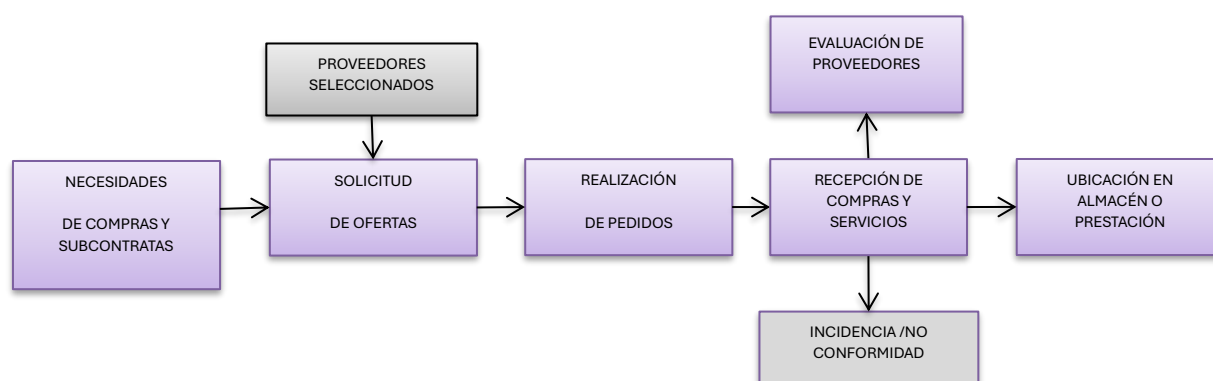
| Período | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Nº AT CON BAJA | 2 | 2 | 3 |

NUESTROS PROVEEDORES

Socialcore realiza una apuesta clara por la contratación de proveedores locales próximos a los centros manteniendo con ellos una relación estable y duradera en el tiempo, consiguiendo de este modo un clima de confianza mutua.

Para la solicitud de suministros o servicios, existe un procedimiento de compras por el cual se concreta la sistemática seguida por Socialcore para definir las actividades necesarias para la gestión de los pedidos y la contratación de servicios. Este procedimiento se aplica a todas las actividades relacionadas con la selección de proveedores

Desarrollo del proceso:



La gestión de las compras se encuentra centralizada en las Oficinas Centrales, pero se trata de un proceso que se realiza desde las distintas instancias donde se requiere, y que en todo momento se encuentra supervisado por **Dirección**.

Nuestro compromiso es el mantenimiento de un Procedimiento de Detección de Productos y Proveedores Socialmente Responsable, así como la adquisición de los productos necesarios en ámbito local.

COMPRAS RESPONSABLES

Desde Socialcore, se entiende el consumo responsable como el compromiso por parte de nuestra organización de hacer un consumo consciente en el momento de adquirir productos y servicios, que cumplan con criterios ambientales, sociales y económicos. Las compras responsables en definitiva son un beneficio importante para empresas, medio ambiente y en definitiva toda la comunidad. Dentro de esta política nuestras empresas suministradoras de productos de higiene, material sanitario, material de oficina, etc. cuentan con los certificados ISO 9001 e ISO 14001.

CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

SOCIALCORE cuenta con un grupo de proveedores seleccionados que le ofrecen un alto grado de confianza en el suministro de los productos y servicios requeridos para la realización de sus actividades.

SELECCIÓN. La forma habitual para seleccionar a un proveedor puede realizarse mediante cualquiera de los siguientes criterios:

- **Históricos:** cuando se lleva trabajando con un proveedor/subcontratista un mínimo de dos años y no se ha tenido ninguna incidencia con él.
- **Certificaciones Externas:** cuando el proveedor/subcontratista tenga certificado su sistema de gestión según ISO 9001 y lo demuestre documentalmente.
- **Prestigio en el mercado,** proximidad, proveedor sin competencia, impuesto por cliente y según las ofertas presentadas.

SEGUIMIENTO. El seguimiento de un proveedor se realiza de las siguientes maneras:

- Por el método de inspección y observación del servicio prestado.
- Mediante las reclamaciones o incidencias. Una no conformidad puede dar lugar a solicitar propuesta de mejora o a rescindir de los servicios de ese proveedor. Será decisión de **Dirección.**

EVALUACIÓN. Periódicamente el/la **Responsable de Compras** realiza una evaluación de los proveedores con mayor incidencia en el servicio del centro, en dónde se contemplan los criterios que se tienen en cuenta para realizar la evaluación. Recopila las evaluaciones realizadas en los centros y consolidará la evaluación de manera global. En la evaluación de los proveedores se contemplan los siguientes criterios:

- No conformidades

- Plazo de entrega
- Atención administrativa
- Certificado calidad ISO 9001
- Certificado calidad ISO 14001

NUESTRO COMPROMISO SOCIAL

IMPACTO SOCIAL

Desde sus inicios, Socialcore está firmemente comprometida con la acción social. A través de la prestación de los servicios y desde todos los departamentos de la empresa, se impulsan los siguientes compromisos:

- **Igualdad de oportunidades.** El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.
- **Empleo.** Fomentar la contratación del género menos representado en situaciones de contratación temporal
 - Garantizar el acceso a puestos a través de procesos de promoción interna de acuerdo a criterios objetivos y no discriminatorios.
 - Promover las posibilidades de acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad
 - Contratación de personal de la zona (entorno local)
- **Fomento del desarrollo local** a través de la adquisición productos y servicios próximos a los centros gestionados.
- **Colaboración de formación** para prácticas no remuneradas con diversos centros de formación de la zona.
- **Acciones de voluntariado.** Desde todos los centros de Socialcore se realizan colaboraciones de diversa índole con organizaciones de la zona.
- **Acciones concretas** enfocadas a la mejora de resultados en impacto social (empleo)
 - Excedencias por cuidados de hijos menores: ampliación del período legal vigente en 12 meses mas

- Flexibilización de la jornada y horario diario a favor del padre durante el mes posterior a su incorporación tras el permiso paternal, previo acuerdo con el responsable directo.
- Garantizar el derecho de reserva del puesto de trabajo durante todo el tiempo de excedencia por cuidado de hijos o hijas o de familiares o personas dependientes.

ALINEACION DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

La estrategia empresarial se fundamenta en los siguientes principios:

Fin de la pobreza



Salud y bienestar



Igualdad de genero



Energías limpias



Eliminación desigualdades **Consumo responsable**



Compromiso logro de objetivos



TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

La transparencia con los grupos de interés se encuentra garantizada por todos los mecanismos legales existentes.

Las cuentas anuales se publican anualmente en el Registro Mercantil.

Igualmente, se atienden todos los requerimientos de información y cumplimiento legal de todos nuestros clientes (Administraciones Públicas)

CANALES DE COMUNICACIÓN (en el ámbito social)

Nuestra organización realiza diversos eventos de carácter social con usuarios/as, familiares, clientes y responsables de la empresa, en los que fomentan las relaciones interpersonales y buenas prácticas en el ámbito social.

- Talleres informativos en todos nuestros centros con familiares y usuarios/as para asesoramiento del cuidado de diferentes patologías en la atención en el domicilio.
- Celebración de jornadas divulgativas en colaboración con Policía Local, Ayuntamientos, etc.... de diferentes temáticas
- Jornadas lúdicas de celebraciones varias (Inauguración, Celebración de Aniversario de Centro, Cumpleaños de usuarios/as, Festividades Navideñas)
- Visitas de diferentes colectivos: colegios, Asociaciones Locales, etc.

NUESTRO COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Desde Socialcore, consciente de la gran importancia de la preservación del medio ambiente se promueven y controlan prácticas de carácter medioambiental con el fin de minimizar al máximo el impacto negativo.

Desde la **Dirección** se establece, implementa y mantiene una **Política Ambiental** que:

- es apropiada al propósito y contexto de **SOCIALCORE**, en la que se incluye la naturaleza, magnitud de los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios

- proporciona un marco para establecer los objetivos ambientales
- incluye el compromiso para la protección del medio ambiente
- incluye el compromiso necesario para cumplir con los requisitos legales y otros.
- incluye el compromiso de mejora continua del sistema y del desempeño ambiental.

Se detalla a continuación la evolución de alguno de los consumos de Socialcore, como ejemplo del seguimiento realizado en materia medioambiental.

| Indicador | Año 2022 | Año 2023 |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| Consumo electricidad (kw) | 206.082 | 237.365 |
| Combustible (litros) | 8.075 | 21.624 |
| Gas (m3) | 1.548 | 87.584 |

*el incremento de los consumos en el ejercicio 2023 respecto al 2022 es debido al mayor número de servicios gestionados.

ACCIONES Y BUENAS PRÁCTICAS:

- Cambio de bombillas incandescentes por luces led en todas las estancias.
- Instalación de cartelería como recordatorio de prácticas a llevar a cabo.
- Registros de residuos.
- Retirada de residuos por empresas especializadas.
- Existencia de procedimiento de gestión ambiental.
- Existencia de guía de emergencias ambientales.
- Registro de simulacros de emergencia ambiental.
- Implantación metodología de disminución consumo papel y consumibles.
- Campaña reducción papel por registros informáticos.
- Utilización de papel y consumibles reciclados.
- Creación controles de cumplimiento objetivos medioambientales.

A modo de ejemplo, a continuación, se describen las indicaciones implantadas en los centros para la mejora ambiental:

| | |
|--|--|
| Consumo de agua. <ul style="list-style-type: none"> • No dejes grifos abiertos • Regula el uso de la cisterna • Avisa de averías y fugas | Consumo de energía eléctrica. <ul style="list-style-type: none"> • No dejes luces encendidas • Regula la temperatura • Apaga el ordenador |
| Consumo de papel. <ul style="list-style-type: none"> • No imprimas innecesariamente • Imprime a doble cara • Reutiliza el papel | Consumo de combustible. <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento al día • Conducción eficiente • Regula el aire acondicionado |
| Consumo de materias primas. <ul style="list-style-type: none"> • Productos de proximidad • Conservación adecuada • Evitar caducidades | Medicamentos caducados. <ul style="list-style-type: none"> • Conservación adecuada • Control de caducidades • Gestión Sigre de caducados |
| Residuos sanitarios. <ul style="list-style-type: none"> • Residuo peligroso • Seguir indicaciones • Gestor de residuos | Productos químicos. <ul style="list-style-type: none"> • No utilizar en demasía • No vaciar en los desagües • Realizar doble aclarado |
| Residuos sólidos urbanos. <ul style="list-style-type: none"> • Evitar mezclar residuos • Segregar los residuos • Gestión como residuo urbano | Pilas y residuos electrónicos. <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar su fin de uso • No tirar a la basura • Retirar a punto limpio o gestor |

Gestión de los residuos



ESTRATEGIAS FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

Una vez realizada la identificación y evaluación de los **aspectos ambientales significativos**, de los **requisitos legales y otros requisitos** y de los **riesgos y oportunidades**; toma las acciones necesarias para integrar e implementar las acciones en los procesos de su sistema de gestión ambiental o en otros procesos de negocio; y evaluar la eficacia de estas acciones.

Se planificarán acciones específicamente sobre:

- **aspectos ambientales significativos**
- **requisitos legales que requieran cumplimiento**
- **riesgos y oportunidades prioritarios**

La Dirección de **SOCIALCORE** junto con el/la **Responsable del Sistema Ambiental** determinarán en cuál de ellos es necesario tomar medidas y elaborar un plan de acción.

Se determinan los objetivos ambientales en las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los **aspectos ambientales significativos** y sus **requisitos legales** (obligaciones de cumplimiento) y **otros requisitos** asociados; además de considerar sus **riesgos y oportunidades**:

- reducción de consumos

- reducción de residuos
- reducción de emisiones de CO2)

Para cada meta se determinan las acciones que se realizarán, los recursos necesarios, quién es la persona responsable, cuando se completa y cómo se evalúan todos los resultados.

Los objetivos se fijan para un periodo determinado pudiéndose considerar plazos plurianuales. Los objetivos se revisan con el propósito de comprobar su grado de avance y consecución.

GESTIÓN AMBIENTAL

SOCIALCORE lleva un control sobre sus aspectos ambientales relacionados con los consumos de recursos: agua, electricidad, combustible, etc. habiendo establecido indicadores para el seguimiento de los mismos.

Para el adecuado control, se han establecido valores de, cuyas desviaciones permiten identificar situaciones de no conformidad y establecer las necesarias acciones correctivas, si procediese.

Se definen las actuaciones propuestas y los métodos de seguimiento en medición con carácter general, y que se adecuarán a los aspectos ambientales de cada uno de los centros.

Dado el servicio prestado, los edificios en la totalidad de los casos, son de titularidad pública siendo en la mayoría de los casos, la Administración la responsable del mantenimiento de los mismos.

Desde Socialcore se realizan actuaciones en gestión medioambiental analizando los siguientes aspectos:

▪ **Consumos**

Se realizará seguimiento y control de los consumos de agua, electricidad, gas propano, combustible de vehículos y suministros.

Con el fin de completar la información sobre cada producto utilizado se mantiene al alcance de los trabajadores, todas las Fichas de Producto y Seguridad de cada uno de los productos químicos utilizados.

▪ **Seguimiento de proveedores**

El/La responsable de compras informa a todos los proveedores de servicios que trabajan para **SOCIALCORE** sobre los requisitos ambientales del sistema de gestión, en especial aquellos aspectos que se producen como consecuencia de las actividades que se contratan y sobre los que puede ejercer influencia.

Para el control y seguimiento de estos aspectos **SOCIALCORE** ha establecido una comunicación fluida con los proveedores, acordando en todos los casos quien se va a hacer cargo del control y seguimiento del aspecto ambiental producido como consecuencia de la actividad desarrollada o servicio prestado.

▪ **Mantenimientos reglamentarios.**

- Instalación eléctrica
- Instalación contra-incendios.
- Instalación de climatización (RITE / gases fluorados)
- Ascensores y montacargas
- Legionela
- Control de plagas

Se requerirá que los mantenedores estén acreditados por el organismo competente, normalmente autonómico.

▪ **Gases invernadero y otras sustancias que agotan el ozono**

Los gases de efecto invernadero (GEI) son aquellos que pueden absorber y emitir radiación infrarroja, aunque en las instalaciones de **SOCIALCORE** no existen gases que estén regulados según la legislación referente a afección a la capa de Ozono.

▪ **Residuos.**

- **Residuos asimilables a urbanos:** restos orgánicos y de consumo.

Los residuos urbanos se ponen a disposición de la entidad local correspondiente en las condiciones que determinen la Ordenanza Municipal.

Se recogen en **bolsas de color negro**, no presentan riesgo significativo, ni requieren condiciones especiales de gestión.

Tipos de residuos pueden ser:

- Residuos de cocina.
 - Residuos de tipo doméstico (periódicos, flores, etc.)
 - Residuos de actividad administrativa.
 - Residuos de jardinería.
 - Envases de vidrio vacíos.
 - Mobiliario y equipamiento médico en desuso.
 - Envases vacíos de medicamentos, sueros, viales (excepto citotóxicos de Grupo IV).
- **Residuos valorizables:** papel; cartuchos de tóner de impresora; residuos de mobiliario; equipos informáticos obsoletos; chatarra; embalajes de plástico, papel o cartón; lunas; palets de madera y plástico; envases vacíos de productos no peligrosos; etc.

Siempre que sea posible, dichos residuos se segregarán en origen para su valorización y en caso de no ser viable esa opción, se tratarán como residuos asimilables a urbanos.

En general, es necesario segregar papel y cartón, envases de plástico y metal, chatarra, y cualquier otro residuo que pueda ser recuperado.

Para hacer operativa la recogida selectiva de los mismos se dispondrán contenedores específicos y adecuados para la recogida de cada tipo de residuos (oficinas, zonas de trabajo). Dichos contenedores y las áreas de almacenamiento serán identificadas para asegurar una correcta segregación.

- **Residuos peligrosos:** aceites usados, tubos fluorescentes, materiales absorbentes impregnados de aceites (trapos, sepiolita, filtros de aceite), baterías de plomo usadas, envases vacíos de productos peligrosos (anticongelante; lubricantes, etc.), disolventes, objetos punzantes cortantes o punzantes, medicación caducada, etc.

Se llevarán acciones encaminadas a:

- Reducción en origen de la cantidad de residuos generados.
- Valorización, interna o externa, de los residuos (reutilización, reciclaje).

En el caso de los residuos peligrosos, **SOCIALCORE** valorará si necesita disponer de una autorización actualizada y concedida por la Administración competente para generar dichos residuos

Cuando la gestión individualizada de residuos implique mayores dificultades, **SOCIALCORE**, dispondrá de especificaciones técnicas, accesibles a los puestos de trabajo, donde se generan esos residuos, en las cuales se indicará cómo ha de llevarse a cabo dicha gestión de forma individualizada

En caso de desaparición, pérdida o escape de residuos, se comunicará, de forma inmediata, la situación al órgano Ambiental competente de la Comunidad Autónoma.

COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Conscientes de la importancia que tiene la preservación del medio ambiente en nuestra sociedad, desde Socialcore se da publicidad y comunicación de las políticas de cuidado del medio ambiente a través de los siguientes canales:

- Carteles divulgativos en todos nuestros centros.
- Propuestas medioambientales en nuestros proyectos de gestión.
- Jornadas informativas a nuestro personal
- Planificación de cursos de formación medioambiental

En Zaragoza, a 27 de Septiembre de 2024