Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

SENIOR SERVICIOS INTEGRALES, S.A.
CIF:A87045407
C/Balbino Orensanz nº:55
50014 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

SENIOR SERVICIOS INTEGRALES S.A.

02 - Dirección - CP - Población

C/ Balbino Orensanz 55, Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Servicios a la comunidad
Servicios a los edificios

04 - Año comienzo actividad.

2016

05 - Número de personas empleadas

5.632 empleados. Datos Agosto 2024.

06 - Persona contacto

Jorge Tenías Solanas
Ana González Rubio

07 - E-mail persona contacto

jtenias@clece.es
agonzales@clece.es

08.- Página web

www.seniorsi.es
www.clece.es

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)

- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

SENIOR SERVICIOS INTEGRALES es una filial de CLECE S.A., que gestiona servicios para las Administraciones Públicas y para empresas privadas, por lo que se ve afectada por los temas planteados.

Temas económicos: SENIOR cuenta con una política de dirección de personas implicadas en su estrategia interna. SENIOR ha desarrollado una serie de normas internas para asegurar el cumplimiento de la legalidad en todas sus actuaciones, y persigue y sanciona su incumplimiento, por lo que cualquier cambio normativo en este sentido, debe ser conocido y difundido a toda la organización. Dentro de la intranet corporativa, cuenta con un apartado documental denominado Compliance Penal, en el que quedan recogidos los siguientes documentos para todas sus filiales: Código Ético, Política anticorrupción, Política de conflicto de intereses, Política de prevención de riesgos penales y antisoborno, Principios rectores Prevención de Riesgos Penales, Régimen disciplinario-vulneración modelo prevención delitos.

Temas políticos: SENIOR cuenta con las Administraciones Públicas como principal cliente, cualquier cambio de gobierno afecta directamente, así como los cambios en las políticas de estos.

Medioambientales: SENIOR es consciente de la responsabilidad que tiene en esta materia, por lo que actúa de acuerdo a la metodología indicada en la norma ISO 14.001 de gestión medioambiental. Dispone de un Plan Estratégico contra el cambio climático, forma parte del Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y ha implantado medidas de eficiencia energética con el objetivo de reducir el consumo en sus servicios.

Tecnológicos: SENIOR busca un desarrollo permanente a través de su departamento de I+D+I, en el que desarrolla e implanta nuevas tecnologías en sus diferentes servicios. SENIOR cuenta con diferentes páginas web entre las que destaca www.clece.es y www.seniorsi.es

Sociales: Con más de 5.600 empleados, SENIOR cuenta con políticas destinadas a mejorar las condiciones laborales de sus empleados (Política de dirección de personas, Conciliación de la vida laboral y familiar, Plan de Igualdad). Así mismo se encuentra certificada en IQNET SR10 (RSC) y EFR (conciliación), y adherida a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

2.1. Información adicional

A la hora de planificar su actividad, SENIOR pone en valor la importancia de aspectos sociales invirtiendo en sus trabajadores y en la comunidad, existiendo un compromiso inquebrantable con la inclusión de colectivos desfavorecidos.
El respeto por el medioambiente también está en la base de las acciones de SENIOR. Se trabaja tratando de mitigar al máximo cualquier impacto que pueda generar su actividad y apuesta por productos y servicios ambientales responsables y sostenibles.
Como prueba de ello SENIOR está certificada en IQNET SR10, lo que verifica que actúa conforme a un modelo de gestión sostenible desde el punto de vista social, medioambiental y de gobierno corporativo.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

3.1. Información adicional.

SENIOR comparte el Proyecto Social que CLECE tiene implantado totalmente en la empresa, y que queda recogido en la Memoria Social publicada en la página web www.clece.es/v-memoria-social/.
Dentro de las principales líneas de actuación del Proyecto Social, está la integración laboral de colectivos desfavorecidos y la sensibilización para luchar contra los estereotipos y prejuicios que dificultan su acceso al mercado de trabajo.

Así mismo, fomentar el respeto y preservación del medio ambiente forma parte de los valores fundamentales de la compañía, y cuenta con un firme compromiso ambiental cuyas principales líneas de actuación son: el cambio climático, la economía circular, el consumo responsable y la sostenibilidad.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Información adicional

SENIOR tiene identificados los grupos de interés tanto internos como externos y los considera parte indispensable para la consecución de sus objetivos. La cultura corporativa

de SENIOR también se transmite a sus grupos de interés, a los que exige un comportamiento intachable para contribuir conjuntamente, y de manera sostenible, al progreso económico y social.

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

5.1. Información adicional

Como mecanismo para identificar las necesidades de los grupos de interés, SENIOR trabaja desde una metodología basada en la prominencia, partiendo de los grupos de interés identificados, puntúa cada uno de ellos teniendo en cuenta: el poder que tiene sobre la organización, la legitimidad y la urgencia en la respuesta a sus necesidades.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

6.1.. Información adicional.

SENIOR, como filial de CLECE, dispone de un Código Ético que recoge sus principios, valores, normas generales de conducta y principios de actuación exigibles a todos los miembros de la entidad.
En SENIOR se ha implantado de manera efectiva un Sistema de cumplimiento (Compliance) que garantiza actuaciones conforme a la legislación vigente y, además, de acuerdo a una conducta ética. Su Canal Ético se configura como una de las principales herramientas de este sistema de cumplimiento.
Para facilitar su conocimiento y uso, realiza formación en esta materia para los empleados de estructura y pone a disposición de cualquier persona su Política de Funcionamiento del Canal Ético, a través de la página web corporativa.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

El objetivo de este canal de denuncias es recibir y tramitar eficazmente las comunicaciones relacionadas con los comportamientos que, en esencia, vulneran los principios contemplados en el Código Ético y otros documentos esenciales que conforman su Sistema Integral de Gestión de Compliance.
Para facilitar su conocimiento y uso, la Política de Funcionamiento del Canal Ético se encuentra a disposición de cualquier persona que pretenda reportar de buena fe una posible infracción en un contexto profesional con CLECE Y FILIALES.

En SENIOR se dispone de canales internos para poder realizar las denuncias comprendidas en esta Política. El cauce preferente para la recepción de las mismas son los

telemáticos, accesibles por medio de la web corporativa, así como el canal telefónico 24 horas, 7 días a la semana, que consta en la página web de la aplicación EthicsPoint del proveedor externo Navex Global Inc. https://compromiso.ethicspoint.com, para garantizar una adecuada gestión de la denuncia.
También se puede denunciar a través del superior directo o de un miembro de la dirección de la compañía, un miembro del Órgano de cumplimiento o Compliance, o por correo postal a la atención de Canal ético.

Algunas de las posibles temáticas objeto de comunicación son: casos de soborno y corrupción; conductas que atentan contra la salud y la seguridad en el trabajo; conflictos de intereses en cualquier acción relacionada con el desarrollo profesional; conductas discriminatorias, el acoso sexual y laboral; fraudes internos, supuestos de competencia desleal, incumplimientos en materia de defensa de la competencia, conductas que atentan contra la seguridad y salud de los usuarios; etc.
La información proporcionada es gestionada de forma totalmente confidencial y anónima -si así lo desea el denunciante-, y la compañía se compromete a que los comentarios serán tenidos en cuenta.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1 Información adicional

En la página web de CLECE, así como en la intranet corporativa de la compañía, se desarrolla su Misión, Visión y Valores, que son la base sobre las que trabaja SENIOR, y que le permite llegar a ser un referente en el sector. Esta información se transmite a los empleados en el momento de la incorporación a su puesto de trabajo, y es conocida y compartida por todo el personal de estructura.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

9.1. Información adicional

SENIOR cuenta con un sistema de Compliance Penal que recoge las normas de obligado cumplimiento por parte de la organización: Código ético; Política de prevención de riesgos penales y antisoborno; Principios rectores de prevención de la responsabilidad penal, antisoborno y defensa de la competencia; Política de funcionamiento del canal ético y Política de cumplimiento en materia de competencia.
Estos documentos se encuentran disponibles en el apartado Fondo Documental de la Intranet corporativa, accesible a los empleados de SENIOR, así como en la propia página web de CLECE.
Los canales adecuados para poder realizar las denuncias de comportamientos no éticos

son:
. El cauce preferente para la recepción de las mismas son los telemáticos, accesibles por medio de la web, así como el canal telefónico 24 horas, 7 días a la semana, que consta en la página web de la aplicación EthicsPoint del proveedor externo Navex Global Inc. https://compromiso.ethicspoint.com
. Superior directo o a un miembro de la dirección de la compañía.
. Miembro del Órgano de Cumplimiento o Compliance.
. Por correo postal a la atención de Canal Ético.

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

10.1. Información adicional.

SENIOR es consciente de que la gestión empresarial tiene que estar en consonancia con las necesidades y demandas de la sociedad y declara su compromiso con la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el seno de la empresa y la aplicación efectiva de políticas para la consecución de este principio,
En todos y cada uno de los ámbitos de la entidad, SENIOR asume la igualdad de trato y oportunidades sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo.
Los principios enunciados se llevan a la práctica a través de la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad en la Empresa (2023-2027) y de otras medidas como el establecimiento de protocolos de prevención y actuación para casos de acoso laboral y sexual.
Dentro de su Proyecto Social, también trabaja por la integración laboral en su plantilla de mujeres víctimas de violencia de género.

Igualmente, SENIOR se compromete con las personas que forman parte de la organización, por medio de la Norma EFR, a ofrecer medidas de conciliación adecuadas a su cultura y marco de negocio, entendiendo como tal la suficiente flexibilidad atendida por la empresa para cubrir las necesidades personales y familiares de sus colaboradores, en consonancia y equilibrio con los objetivos de la compañía.
SENIOR también está adherida a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y se encuentra certificada en IQNET SR10, lo que implica el cumplimiento y compromiso en materia de RSC en términos de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los grupos de interés, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional y cumplimiento y respeto a los derechos humanos.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ...

11.1. Información adicional.

SENIOR es una empresa socialmente comprometida con las personas. Un compromiso entendido no como un deber de la compañía o una estrategia diseñada de responsabilidad social, sino como algo inherente a su origen y desarrollo: una empresa de personas para personas.
Los retos que SENIOR se plantea son:
- Promover el mantenimiento del empleo, favoreciendo la posibilidad de que las personas puedan acceder a un puesto de trabajo y fomentando su desarrollo profesional y personal.
- Impulsar la igualdad de oportunidades a través de la integración de personas de colectivos desfavorecidos, principalmente personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social, mujeres que sufren violencia de género, víctimas de terrorismo y jóvenes desempleados de larga duración.
- Concienciar a la población de la realidad y situación que viven los colectivos más vulnerables de la sociedad.
- Más allá de su actividad, SENIOR está comprometida con la mejora de la calidad de vida, la integración social y la sensibilización de los usuarios de los servicios, principalmente personas mayores y niños.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

12.1. Información adicional

En SENIOR es muy importante la satisfacción de sus clientes internos y externos. SENIOR dirige sus esfuerzos a cumplir las expectativas de los clientes y a anticiparse a sus necesidades, quedando plasmadas en los resultados de sus encuestas de satisfacción de clientes.
Se desarrollan Planes de Calidad dentro de cada servicio que incluyen encuestas de satisfacción con indicadores específicos.
SENIOR está certificada y evaluada en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9.001, UNE 158101 y UNE 158301 lo que certifica que cuenta con un sistema de gestión de la calidad, con los siguientes beneficios potenciales:
. Tiene capacidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables.
. Facilita oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
. Aborda los riesgos y oportunidades asociados a su contexto y objetivos.
. Tiene capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y y saber si son exitosas

13.1. Información adicional

SENIOR cuenta con mecanismos, como encuestas, para conocer la satisfacción de sus clientes. A través de estos mecanismos, se identifican las oportunidades de mejora evaluando la situación y valorando en cada caso qué se puede ofrecer al cliente para mejorar el servicio. Las mejoras se introducen en los procesos de gestión cuando son identificadas con el objetivo de conseguir una mejora continua.
Además, SENIOR cuenta con una Unidad de Atención al cliente, es una unidad con personal designado y responsable de la gestión de las incidencias, quejas y reclamaciones de los usuarios y clientes en cada una de las Empresas, Zonas o Servicios del GRUPO CLECE.
La finalidad de la Unidad de Atención al cliente es salvaguardar la reputación de la compañía y ayudar a la calidad de sus servicios. Una vez recibida la incidencia, queja o reclamación, se procede a evaluarla atendiendo a criterios de gravedad, impacto reputacional, riesgos para las personas o incumplimientos legales y en función de estos criterios, gestiona, con inmediatez y eficiencia, y si es necesario, escala a un nivel de actuación superior.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

14.1. Información adicional.

SENIOR tiene entre sus líneas estratégicas de gestión, la búsqueda de nuevos desarrollos y soluciones tecnológicamente innovadoras para la mejora de sus servicios, con el fin de aportar un mayor valor añadido, posicionarse como una empresa líder en el sector, mejorar su productividad y la satisfacción de sus clientes.
Para ello cuenta con un departamento de I+D+I que trata de implementar aquellas novedades o aplicaciones tecnológicas que se desarrollan en diferentes partes del mundo con objeto de integrarlas dentro de nuestros servicios para cubrir necesidades no solucionadas o para ser más eficientes en la gestión de los mismos.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

15.1. Información adicional.

SENIOR presta sus servicios basándose en los principios éticos que guían el funcionamiento de la entidad y que forman parte de su cultura corporativa. Por ello está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas que trabaja en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la corrupción. Aportando calidad en su trabajo, experiencia y profesionalidad. SENIOR es firme defensora de la legalidad y la ética, y promueve este comportamiento en todos los mercados en los que

opera, garantizando que tanto dentro de la organización como fuera de ella, todos comprenden su forma de actuar.

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

16.1. Información adicional.

SENIOR mantiene un continuo contacto con el cliente y dirige sus esfuerzos a cumplir con sus expectativas y a anticiparse a sus necesidades para conseguir una mejora continua.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

17.1. Información adicional.

El principal cliente de SENIOR es la Administración Pública estando sometida su actuación a la Ley de Contratos del Sector Publico. La administración debe elegir la mejor oferta en relación calidad/precio; ante esta situación, SENIOR, proporciona amplia información sobre sus servicios a la administración contratante mediante la oferta publica que presenta en cada una de las licitaciones a las que concurre.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

SENIOR evalúa la satisfacción de sus empleados a través de encuestas de satisfacción periódicamente. Además, anualmente, realiza evaluaciones de riesgo psicosocial y evaluaciones de desempeño de competencias.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la empresa.

19.1. Información adicional

El objetivo fundamental de SENIOR es la integración y el desarrollo de colectivos desfavorecidos. Para apoyar a estos colectivos, SENIOR impulsa su integración social y promueve iniciativas de sensibilización para dar a conocer la realidad que viven.
Considerando el trabajo como la mejor forma de integración para personas con discapacidad, víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social y jóvenes desempleados de larga duración, SENIOR trabaja para ofrecerles una oportunidad laboral que les permita desarrollarse profesional y personalmente. Para llevar a cabo esta labor, colabora con asociaciones, fundaciones, entidades sociales y organismos públicos, consiguiendo así llegar a más gente y generar más oportunidades.
SENIOR también cuenta con un Plan de Igualdad entre hombres y mujeres (2023-2027), donde se evalúan los resultados y se incluyen las mejoras necesarias. Es conocido por todos los trabajadores de la organización y publicado en la intranet corporativa.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

SENIOR se compromete, con las personas que forman parte de su organización, a ofrecer medidas de conciliación adecuadas a su cultura y marco de negocio, entendiendo como tal la suficiente flexibilidad para cubrir las necesidades personales y familiares de sus colaboradores/as.
Para ello se sirve del Modelo EFR (Empresa Familiarmente Responsable), y presenta un catálogo de medidas que están disponibles para el personal de estructura asociado a todas las sedes a nivel nacional y empresas filiales y son difundidas a través de la intranet corporativa.
Algunas de las medidas concretas de conciliación son:
. Jornada continuada de lunes a jueves de con media hora retribuida de comida, regulada en el calendario laboral anual:
Horario de invierno (1 Enero a 30 de Junio y de 1 Septiembre a 31 diciembre) de Lunes a Jueves: mañana (entrada) flexible de 7.45 h a 9.00 h, y tarde (salida) a partir de las 16.45 h.
Horario de verano (1 de Julio a 31 de Agosto, ambos inclusive) de Lunes a Jueves: entrada 8.00 h a 8.15 h y salida 15.00 a 15.15 h.
. Jornada continua los viernes.
Horario de Invierno: Entrada 8.00 h a 9.00 h y Salida 14.00 a 15.00 h.
Horario de Verano: Entrada 8.00 a 8.15 h y Salida 14.30 a 14.45 h.
. Todo el personal de estructura realiza trabajo a distancia, desde su lugar de residencia, un día a la semana con carácter fijo, siendo este día el viernes.
. Jornada intensiva en verano: entre 1 de julio y 31 de agosto.
. 24 días laborables de vacaciones, 2 días más de los establecidos por el Estatuto de los trabajadores.

. Equipamiento para trabajos fuera de oficina: ordenadores portátiles, teléfonos móviles y tarjetas 3G para empleados/as que realizan tareas fuera de la oficina.
. Flexibilidad en el atención a cuestiones personales: En virtud del respeto y la confianza entre los equipos de trabajo, posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo, en caso de necesidad personal o familiar, previa autorización del /la responsable directo.
. Etc.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

21.1. Información adicional.

Las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación son fruto de la detección de necesidades de formación realizada en todos los centros de trabajo.
SENIOR implica a toda su organización, a través del Plan de Formación, en el desarrollo de tres objetivos fundamentales: el compromiso de mejora continua de las tareas a través del aprendizaje, el desarrollo y mejora de las competencias personales y profesionales vinculadas al puesto de trabajo y el sentimiento de pertenencia e implicación en la cultura de la organización.
Todo el personal de SENIOR puede solicitar formación a través de sus responsables, en función de la actividad y funciones que realizan.
En función de las necesidades identificadas en cada Servicio, SENIOR diseña cursos adaptados a los objetivos definidos, con metodologías prácticas y activas, a través de formación virtual, teleformación, distancia o presencial.

La formación en SENIOR es una pieza fundamental para el desarrollo y mejora de los procesos de gestión de los Servicios. La capacitación y el perfeccionamiento profesional de las personas que integran SENIOR facilitan la consecución de la excelencia en la prestación de los servicios y en la mejora de los resultados.
Manteniendo esta visión, SENIOR realiza cursos de formación profesional que lleguen a todas las actividades, servicios y colectivos, con alto nivel de satisfacción por parte de las personas que participan y un alto grado de eficacia de la formación en el puesto de trabajo, desarrollando una formación inclusiva, igualitaria y de calidad.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

22.1. Información adicional

SENIOR utiliza el Modelo de Evaluación de Desempeño por Competencias para alinear el capital humano de la organización con su estrategia de negocio, facilitando el desarrollo profesional de las personas.

El Modelo se basa en Competencias entendiendo las mismas como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la persona y demostrables o medibles a través de comportamientos observables que se relacionan con el desempeño exitoso en un puesto de trabajo determinado; los comportamientos constituyen los hechos que demuestran la competencia y su grado.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

23.1. Información adicional.

La creación de un entorno que garantice la salud y seguridad de los empleados es una máxima en SENIOR, por ello ha implantado un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo a través del cual se identifican, eliminan, evalúan , reducen y controlan los posibles riesgos laborales desde su origen, previendo y previniendo con ello los daños y el deterioro de la salud, además de buscar la mejora continua en la gestión y en el desempeño de la Seguridad y Salud en el trabajo, mejorando las condiciones de este, reduciendo la siniestralidad e incrementando el grado de satisfacción laboral de todo su personal.
En SENIOR se cumple con la legislación y reglamentación vigente en materia de seguridad y salud.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

24.1. Información adicional

La actividad de compras constituye una de las funciones clave de SENIOR por su elevado impacto económico, medioambiental y social. Por ello cuenta con una Política de Compras que está alineada con la estrategia y valores de la empresa, tiene por objetivo consolidar con sus proveedores relaciones estables y duraderas en el tiempo, beneficiosas para ambas partes, de acuerdo a su Código Ético, a la Política medio ambiental de la empresa y a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y tienen como base fundamental el cumplimiento estricto de la legalidad, que le permita satisfacer los requerimientos y expectativas de sus Clientes y crear valor de forma sostenible.

SENIOR también dispone de una Guía de Compras Sostenibles cuyo objetivo es establecer criterios ambientales para la compra de bienes y servicios eficientes y

respetuosos con el medio ambiente, dando valor a productos o servicios que cuentan con Ecoetiquetas, que se basan en un sistema de Comercio Justo, a empresas con Certificaciones
medioambientales u otros reconocimientos ambientales.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

25.1. Información adicional

SENIOR considera que tener unos proveedores alineados con la filosofía de gestión responsable es un factor fundamental para garantizar la coherencia en sus acciones. Para ello se realiza una selección muy exhaustiva de proveedores y se establece un modelo operativo para la realización de compras acorde con su Política de compras.
Las evaluaciones de proveedores se hacen todos los años y se califica en plazo, calidad y servicio.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

26.1. Información adicional

La homologación de los proveedores de SENIOR se hace con una ficha de alta en la que se valora la disposición del proveedor para cumplir con el código ético, con la política de prevención de riesgos penales y antisoborno, con los principios rectores de SENIOR, la Ley Orgánica de Protección de datos y Prevención de Riesgos Laborales.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

27.1. Información adicional

La interacción que SENIOR tiene con sus proveedores va más allá que encuestas y llamadas de teléfono. Anualmente se visita a los principales proveedores con motivo de mantener un acercamiento y para conocer sus instalaciones, mantiene reuniones con ellos y les explica las políticas de LOPD, Prevención de Riesgos Laborales, Compliance, Código ético, Responsabilidad social y Compras sostenibles de la compañía.

Asimismo, periódicamente SENIOR organiza eventos en los que invita a proveedores y les

ofrece charlas formativas sobre el funcionamiento de la organización en materia de responsabilidad social corporativa y de sostenibilidad.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

28.1. Información adicional.

El compromiso social de SENIOR no se entiende como un deber de la compañía ni como una estrategia diseñada, sino como algo inherente a su origen y desarrollo: una empresa de personas para personas.

SENIOR vertebra su actividad a partir de los ejes de actuación: Integración y Sensibilización.
Las distintas actuaciones que lleva a cabo la compañía se enmarcan en estos ejes y buscan aportar beneficios directos e indirectos a diferentes colectivos.

. Integración: Realiza acuerdos de colaboración con Administraciones y con entidades sociales para la contratación de colectivos desfavorecidos y la inserción laboral.
. Sensibilización: Con el objetivo de promover la integración social y reconocer la labor fundamental de muchas entidades sociales.

Asimismo, cuenta con un equipo de Delegados Sociales con presencia en todas las delegaciones que se encarga de impulsar y comunicar de forma interna el proyecto social.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

29.1. Información adicional.

El Proyecto Social está perfectamente integrado dentro de la compañía y es uno de sus pilares fundamentales. Cuenta con una estructura organizada y se evalúan los resultados anualmente. El principal foco del proyecto social está dirigido a la integración laboral de personas con dificultades de acceso al mercado laboral, considerando el empleo parte fundamental para el desarrollo de las personas y de la sociedad.
Para que este Proyecto sea posible, SENIOR colabora con más de 350 entidades a nivel nacional.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

30.1. Información adicional

Desde CLECE Y FILIALES se ha desarrollado el voluntariado corporativo y es que, del compromiso social de un grupo de trabajadores de CLECE Y FILIALES nació en 2017 la Asociación Corazón y Manos, una entidad sin ánimo de lucro que por medio de proyectos solidarios de distinta índole, contribuye al bienestar social de aquellos compañeros y sus familias que lo precisan. Esta ONG, fue declarada de utilidad pública en 2021, y desarrolla proyectos como asesoría jurídica gratuita, proyecto vivienda digna, apoyo psicoemocional, inclusión laboral y/o ayudas de emergencia social. www.corazonymanos.org

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

31.1. Información adicional

Una parte importante de la comunicación empresarial gira alrededor del Proyecto Social.
En el área de comunicación de CLECE y FILIALES recae la responsabilidad de sensibilización social.
Para promover y patrocinar la labor fundamental de las entidades sociales organizan los Premios Compromiso. También cabe destacar que CLECE Y FILIALES cuenta con casi 100.000 seguidores en la red social Linkedin, en la que publica noticias relativas a su actividad y otros contenidos de interés.
Del mismo modo utiliza su web corporativa y canales de difusión de WhatsApp con el objetivo de compartir entre sus seguidores las novedades de la organización.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

32.1. Información adicional

SENIOR está inmersa en un proyecto medioambiental tan firme como lo es su compromiso social con las personas. Por ello cuenta con una Política ambiental desarrollada en la

página web de CLECE y aplicada en la organización. Tras detectar que los principales impactos ambientales fruto de sus actividades están relacionados con el consumo de los recursos, emisiones y la generación de residuos, sus principales medidas medioambientales se centran de forma concreta y operativa en dichas líneas estratégicas.

1. Energía y emisiones:
Se llevan a cabo planes de minimización de consumo energético y la emisión de gases de efecto invernadero, generados por sus actividades, siempre en base a objetivos de reducción alineados con las últimas tendencias y estándares.
Se apuesta por el uso de energías de fuentes renovables y el incremento de su flota ecológica de vehículos.
Se calcula, y verifica la Huella de Carbono de las actividades realizadas y está inscrita en el Registro de huella, compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Además SENIOR también cuenta con el sello Calculo, otorgado a aquellas organizaciones que no solo calculan y registran su huella de carbono, sino que además definen unas medidas con las que se comprometen a reducirla.

2. Economía circular: A través de sus actividades, SENIOR colabora en la implementación de una nueva economía basada en el principio de Análisis del Ciclo de Vida (ACV) de los productos, los servicios, los residuos, los materiales, el agua y la energía. Para ello, tiene en cuenta en todo momento aquellas soluciones ya consolidadas a lo largo de las últimas décadas como el ecodiseño o la prevención, la gestión y el reciclaje de residuos, así como nuevas soluciones que se van desarrollando.

3. Uso eficiente y responsable de los recursos: Promueve el uso racional de los recursos en sus actividades y servicios rigiéndose por:
Aplicar en el desarrollo de sus actividades y servicios medidas para optimizar y minimizar el consumo de agua, energía, combustible, y recursos materiales.
Implantar aquellas medidas de Eficiencia Energética que se consideren necesarias y oportunas, en sus oficinas e instalaciones, como por ejemplo sustituir calderas de gas por calderas de biomasa, o el gasóleo por gas natural, ambas opciones menos contaminantes e igual de eficaces.
Contribuir a la minimización del desperdicio alimentario en sus centros, así como promover el consumo de productos de temporada y de proximidad.

SENIOR está certificada y evaluada en la Norma ISO 14001, y trabaja tratando de mitigar al máximo cualquier impacto que pueda generar su actividad y apostando por productos y servicios ambientalmente responsables.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

34.1. Información adicional

Dentro de su política ambiental, SENIOR opera y trabaja teniendo en cuenta la economía circular como una línea estratégica más, rigiéndose por las siguientes formas de actuación:
Apostar por el consumo de productos Eco en sustitución de los más contaminantes y peligrosos.
Desarrollar una política de Compras Sostenibles, trabajando con proveedores que respetan y se suman a sus Líneas Estratégicas
Aplicar las 3R (reducción, reutilización y reciclaje) en la gestión de sus residuos, en la medida de sus posibilidades.
Mejorar la gestión de residuos enfocada a su reducción en cantidad y peligrosidad, y gestión adecuada de los mismos, primando siempre la reutilización reciclaje y valorización.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

35.1. Información adicional.

A través de sus planes medioambientales SENIOR desarrolla estrategias de comunicación y sensibilización que llega a sus grupos de interés internos mediante cursos de formación y publicación de documentos en la intranet corporativa, y a sus grupos de interés externos mediante publicaciones en los medios de comunicación, redes sociales y en la web corporativa.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
4 - Disponer de presupuesto
5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
6 - Capacitar a las personas de la empresa
7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
9 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

SENIOR en Aragón mantiene un firme compromiso con la sociedad, desarrollando permanentemente actuaciones que ofrecen la empleabilidad de calidad a personas procedentes de colectivos con especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Reducir la Huella de Carbono apostando por el uso de más energías de fuentes renovables y el incremento de la Flota Ecológica de vehículos, y cálculo y verificación de la Huella de Carbono de las actividades realizadas por CLECE Y FILILALES para la inscripción en el Registro de huella, compensación y proyectos de absorción de CO2 del MITECO.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.