



CEMEF

CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT



MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CEMEF

**CEMEF****CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP**
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El manual Responsabilidad Social Corporativa es un documento que especifica el sistema de gestión de la RSC de una organización, y que tiene por objetivo brindar una guía para que dicha organización integre la RSC dentro de su estrategia organizativa, logrando el fortalecimiento de su identidad corporativa y generando así una percepción positiva en sus grupos de interés donde se potencie su imagen corporativa desde sus procesos y proyectos de innovación social.

Las organizaciones que implementan un modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tienen la misión de escuchar y responder a las opiniones y necesidades de sus grupos de interés, necesitan comunicar y rendir cuentas para satisfacer sus necesidades, la proactividad a la hora de comunicar los avances, la cultura de transparencia y la voluntad de mejora, son pilares fundamentales en el éxito organizacional hoy día.

2. DATOS GENERALES SOBRE CEMEF

El Centro de Empleo, Estudios y Formación, CEMEF, tiene su origen en 1992 como unidad diferencial de actuación e intervención del Ayuntamiento de Burjassot, asumiendo e impulsando programas de empleo y formación que dieran respuesta a las necesidades de la población, completando además la función asistencial de los itinerarios de inserción que se trabajaban desde las diferentes unidades del Departamento Municipal de Servicios Sociales, convirtiéndose a lo largo de los años en pieza clave del departamento y referente municipal en cuanto a políticas de desarrollo local derivadas de la formación y la búsqueda activa de empleo.

En el año 2002, el gobierno local Ayuntamiento de Burjassot transforma CEMEF en empresa pública municipal creando de tal forma la empresa Centro de Empleo, Estudios y Formación SLU, CEMEF SLU, como sociedad unipersonal dependiente del Ayuntamiento de Burjassot. En 2019 adquiere y se constituye además como empresa medio propio del Ayuntamiento de Burjassot, (CEMEF SLU MP).

En este sentido, el objeto social de CEMEF se establece actualmente en los siguientes puntos:

- a. Diseño y ejecución de proyectos de formación ocupacional y continua dirigidos a empresas y trabajadores/as desempleados/as o en activo.
- b. Servicios a empresas de información, asesoramiento, intermediación laboral en el suministro de personal y consultoría empresarial.
- c. Servicios a potenciales emprendedores/as de información, asesoramiento y formación empresarial e impulso y tutela de nuevos proyectos empresariales.
- d. Servicios a trabajadores/as desempleados/as o en activo de información, orientación, asesoramiento y diagnóstico para el empleo.
- e. Elaboración, gestión y ejecución de proyectos de inserción social y laboral para colectivos con especiales dificultades de integración.
- f. Promoción económica local mediante la realización de actividades tendentes a satisfacer el interés general.
- g. Servicios de ayuda a domicilio y otros servicios derivados de programas comunitarios y/o de necesidades sociales.
- h. Gestión de servicios ajenos y derivados de las necesidades de las empresas y las corporaciones locales (servicios de mantenimiento, limpieza, asesoramiento informático, informes comerciales y derivados).
- i. Creación y participación accionarial en sociedades mercantiles de prestación de servicios en régimen de competencia.
- j. Gestión y mantenimiento de la pintura vial del municipio y pintura de centros públicos municipales, incluidos los colegios públicos



CEMEF

CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT



- k. Gestión y mantenimiento de trabajos relacionados con el metal, soldadura, puertas, vallas, rejas y otros elementos metálicos.
- l. Gestión de servicios de formación no reglada y entretenimiento en centros educativos, socio-culturales y de ocio.
- m. Gestión del servicio de conserjería y guarda de centros públicos y parques y jardines
- n. Gestión de las piscinas municipales, así como cualquier otro recinto deportivo, cultural o de ocio.
- o. Promoción turística del municipio.
- p. Gestión de la promoción de los mercados públicos.
- q. Gestión de aparcamientos públicos y privados.
- r. Gestión de la oficina de responsabilidad y participación ciudadana
- s. Realización de pequeñas reparaciones de obra.

Las áreas actuales de CEMEF son las siguientes:

- **Área de Programas:**
 - Servicio de Empleo
 - Servicio de Formación
- **Área de Negocios:**
 - Servicio de Ayuda a Domicilio y Promoción de la Dependencia
 - Servicio de Ludoteca
 - Servicio de Conserjería
 - Servicio de Podología
 - Servicio de Pintura Mural y Vial
 - Servicio de Metal
 - Servicio de Limpieza
 - Servicio de Gestión de Piscinas
 - Servicio de Alfabetización informática
 - Servicio de Aparcamiento Público Maestro Lope
 - Servicio de Oficina de Sostenibilidad
- **Área de Promoción Económica:**
 - Servicio de Promoción económica y empresarial
 - Servicio de Promoción del Turismo local
 - Servicio de Promoción de mercados y venta no sedentaria
- **Área de Administración y Recursos Humanos.**

Datos generales:

Nombre: Centro de empleo, estudios y formación, sociedad limitada unipersonal medio propio
Domicilio Social: Calle Virgen de los Desamparados 26, 46100 Burjassot (Valencia)
CIF: B97084651
Teléfono: 96 316 02 50
Forma jurídica: Sociedad limitada unipersonal y medio propio del Ayuntamiento de Burjassot
Ámbito territorial: Burjassot (ámbito municipal)
Convenio colectivo: código 46007142012009
Centros de trabajo: nº 1 OFICINAS c/ Virgen de los Desamparados 26, 46100 Burjassot
nº 2 PISCINAS c/ Dr. Moliner esquina Sixto Cámara, 46100 Burjassot
nº 3 PARKING PÚBLICO c/ Maestro Lope esquina Emilia Carsí, 46100 Burjassot
nº 4 TALLER METAL c/ Virgen de los Desamparados 26, 46100 Burjassot.
nº 5 CENTRO SERVICIOS EMPRESARIALES c/ Mártires de la Libertad 5, 46100 Burjassot
nº 6 PODOLOGÍA c/ Pintor Goya 6, 46100 Burjassot
nº 7 OFICINA SOSTENIBILIDAD c/ Mártires de la Libertad 5, 46100 Burjassot
nº 8 ALFABETIZACIÓN INFORMÁTICA Plaza Nou d'Octubre 11, 46100 Burjassot
nº 9 CONSERJERÍA Plaza Nou d'Octubre 11, 46100 Burjassot
nº 10 LUDOTECA 613 V. Plaza Nou d'Octubre 11, 46100 Burjassot
nº 11 LUDOTECA CRES c/ Isaac Peral 67, 46100 Burjassot

CEMEF, desde 1992, trabaja con el propósito de fortalecer la construcción y consolidación de procesos que apunten al desarrollo económico, social, cultural y político de Burjassot dentro de un marco pacífico y democrático.

CEMEF trabaja en el campo de defensa y promoción de los derechos humanos, la igualdad de género y el fortalecimiento de las capacidades y empoderamiento de la ciudadanía de Burjassot, con incidencia e intervención pública, mejorando las condiciones de vida, infraestructura, saneamiento, sostenibilidad, en la ciudad de Burjassot, aplicando los principios de desarrollo sostenible y respeto al medio ambiente.

Es nuestra prioridad aportar a la igualdad entre hombres y mujeres por considerar un factor fundamental para el bienestar social y el desarrollo humano. Para ello hemos desarrollado diversas iniciativas centradas en fortalecer el empoderamiento femenino y la sanación emocional de hombres y mujeres, combatir estereotipos, promover las nuevas masculinidades, prevenir y mitigar los efectos de las violencias de género y promover el acceso diferenciado a oportunidades.

3. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

3.1. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social corporativa es uno de los nuevos enfoques estratégicos determinados por las diversas organizaciones en los últimos años. Desde finales de los noventa han ido apareciendo en el panorama internacional diferentes iniciativas, códigos, normas encaminados a promover un comportamiento de las organizaciones más ético, sostenible y respetuoso con la sociedad y el medioambiente. La mayoría de estos componentes, de carácter voluntario, pretenden promover el desarrollo de políticas y estrategias corporativas que incorporen estos criterios argumentando su necesidad desde diferentes puntos de vista: morales, económicos y sociales.

Las empresas e instituciones que trabajan bajo este enfoque procuran minimizar la cantidad de recursos utilizados mientras que maximizan la creación de valor económico, social y ambiental, satisfaciendo las necesidades y requerimientos de las partes actoras interesadas. Con esto se pretende lograr un equilibrio entre las dimensiones social, económica y ambiental, para asegurar la continuidad y sostenibilidad de la organización a largo plazo.

CEMEF, por su carácter y razón de ser empresa pública y social, automáticamente se convierte en una parte activa en el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social enfocadas a su vinculación y compromiso con la comunidad de Burjassot y su desarrollo.

CEMEF, a lo largo de sus 30 años de existencia, 10 como centro de empleo y formación integrado en el Área de Servicios sociales y 20 como empresa pública del Ayuntamiento de Burjassot, se ha esforzado por mejorar sus iniciativas sociales mediante el diseño y la integración de un modelo comunitario integral, así como la concienciación de los habitantes de Burjassot, ya sea en temas ambientales o sociales.

3.2. DEFINICIÓN

La Responsabilidad Social Corporativa se puede definir como la integración voluntaria de diversas entidades como las administraciones públicas, las empresas y la sociedad en las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surge de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés.



CEMEF

CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT



Los órganos de gobierno y dirección de un organismo (por ejemplo CEMEF) deben tener una concepción estratégica de cada una de las necesidades de sus grupos de interés para realizar una adecuada aplicación de su responsabilidad social.

Conocer el grado de vinculación y las expectativas que tienen las partes actoras interesadas e intervinientes en este organismo, permite a sus órganos de gobierno y dirección establecer la definición de sus valores y compromisos como Empresa Socialmente Responsable.

Entre los valores básicos que deben existir dentro de una organización socialmente responsable se destacan los siguientes:

- Independencia y rigor en el desarrollo de las actividades diarias.
- Responsabilidad y transparencia en todas las operaciones y nexos con sus grupos de interés.
- Atención a las demandas de la sociedad.
- Innovación y mejora continua en las actuaciones.
- Respeto al medio ambiente y a las inquietudes del entorno social.
- Diálogo e igualdad como base de las relaciones laborales.
- Confianza para seguir fomentando la comunicación y la responsabilidad en la sociedad.
- Compromiso con los grupos de interés con los que se interactúa.
- Criterio para mejorar la relación con los beneficiarios, comprendiendo mejor sus demandas.

Una organización sostenible es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo así al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras.

La responsabilidad social corporativa se refiere al equilibrio entre las tres dimensiones de la sostenibilidad:

- **Dimensión Social:** se refiere al impacto social de la organización, tanto a nivel interno como a nivel externo. Específicamente, esta dimensión se enfoca en los temas de: calidad de vida laboral y bienestar de los colaboradores, contribución al bienestar de la comunidad en general, ética del negocio (protección de derechos humanos, transparencia, integridad y justicia).
- **Dimensión Económica:** analiza los intercambios de servicios, productos y capital que se efectúan entre la organización y su entorno, que incluye: empleados/as, proveedores, clientes, socios/as y bancos, instituciones, otros colectivos, asociaciones, etc. En esta dimensión, el reto es lograr un equilibrio entre las relaciones económicas con los diferentes entes del entorno para aumentar la sostenibilidad de la empresa a través de la creación de valor y la generación de desarrollo económico.
- **Dimensión Ambiental:** procura minimizar el impacto negativo al medio ambiente a través de la gestión ambiental, reducción de desperdicios, eficiencia en el uso de materiales, manejo adecuado de desechos y para la disminución de su impacto ambiental.

3.3. ÁREAS DE INTERÉS

Es la clasificación de los sectores o grupos de interés con los cuales puede trabajar la organización y en los que tiene una incidencia directa o indirecta.



CEMEF

CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT



- **Medio Ambiente:** Incluye las acciones que se tienen para el cuidado de la tierra, el aire, el agua, la naturaleza, los animales, los ecosistemas, la biodiversidad y cómo la entidad reconoce sus impactos, los controla y los gestiona. Beneficios en esta área:
 - Genera una cultura entre sus grupos de interés de cuidado de los recursos.
 - Incentiva que el medio ambiente se mantenga sostenible.
 - Reduce niveles de contaminación de la entidad.
 - Aminora impactos ambientales.
 - Disminuye la intensidad en el consumo de recursos.
- **Instituciones:** Esta área promueve las relaciones de apoyo con las instituciones y administraciones públicas, tales como ayuntamientos, policía, protección civil, etc. con el fin de colaborar con sus políticas sociales y ambientales. Beneficios:
 - Fomenta la colaboración con los programas sociales y ambientales de las administraciones públicas.
 - Impulsa la eficiencia de las administraciones públicas en el desarrollo de iniciativas que incrementen la calidad de vida.
- **Comunidad y sociedad:** Está área promueve las relaciones de apoyo entre las acciones que realiza la empresa o entidad dentro de su área de actuación con la ciudadanía, asociaciones y otras organizaciones a nivel externo a la organización. Beneficios en esta área:
 - Genera Cultura en Responsabilidad Social en toda la sociedad.
 - Impulsa la integración de programas sociales y ambientales.
 - Invita a la entidad a evaluar las necesidades reales de su área de actuación.
 - Incentiva el Voluntariado Corporativo.
 - Amplía las alianzas con las entidades sin ánimo de lucro.
- **Empleados/as:** Contempla al conjunto de la plantilla laboral y otras personas vinculadas que prestan una acción profesional para la organización, que buscan mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Beneficios en esta área:
 - Optimiza las competencias laborales y motiva a los/las empleados/as.
 - Eleva la calidad de vida de los/las empleados/as y sus familias.
 - Fortalece la cultura y el clima organizacional.
 - Perfecciona la gestión de los factores externos que inciden en el desempeño laboral.
 - Genera liderazgos sociales y ambientales entre el equipo de colaboradores.
 - Se promueve el equilibrio en la relación vida laboral y vida familiar.
- **Socios:** Representan la estructura de gobierno y toma de decisiones de la organización e incluye a los/las propietarios/as de la empresa, por este motivo se hace necesario su liderazgo y vincularlos/as al desarrollo de políticas para la organización en el tema de Responsabilidad Social. Beneficios en esta área:
 - Fortalece el Buen Gobierno Corporativo.
 - Se genera transparencia frente a los grupos de interés.

- Previene la mala praxis y la corrupción.

3.4. IMPLEMENTACIÓN

Se trata de definir, implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la responsabilidad social con el propósito de integrarla en todos los procesos y procedimientos de la organización, y en las políticas asumidas por la empresa, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, contribuyendo de tal forma al desarrollo sostenible mediante un comportamiento ético y transparente, cumpliendo con:

- Los requisitos legales de aplicación.
- Los requisitos establecidos en este manual derivados de la razón de ser de CEMEF.
- La política de responsabilidad social corporativa.
- Los objetivos establecidos por CEMEF respecto de sus grupos de interés.
- Otros compromisos relacionados con la RSC y asumidos voluntariamente por CEMEF.

3.5. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Los casos de éxito, dentro de la estrategia organizacional, demuestran que la RSC se convierte en un proceso con múltiples beneficios tangibles para la organización, al lograrse un fortalecimiento de los diversos procesos en una entidad. Específicamente, algunos de los beneficios que obtienen las empresas son:

- Resalta la imagen y la reputación.
- Aumenta la estabilidad laboral y el buen uso de los recursos humanos.
- Aumenta la calidad y la productividad en todos sus procesos.
- Proporciona un valor agregado a todos los proyectos.
- Mejor el desempeño financiero y el buen uso de los recursos económicos.
- Aumenta la confianza y la lealtad de sus grupos de interés.
- Facilita el acceso al capital.
- Percepción de mayor transparencia y comunicación.

4. PLAN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE CEMEF

CEMEF debe contar con un modelo propio que muestre el procedimiento a seguir por la dirección de la empresa para impulsar las acciones necesarias para la implantación de un sistema viable de Responsabilidad Social Corporativa:

MODELO RSC CEMEF



**CEMEF****CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP**
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT

4.1. ETAPA 1: ORGANIZACIÓN

Es una de las etapas más importantes para tener un éxito en la planificación e implementación de la RSC. En esta etapa la dirección de la empresa determina su compromiso con la iniciativa, dando ejemplo y motivación a sus colaboradores/as para que se interesen en participar activamente.

En esta etapa principalmente se debe hacer el nombramiento de un/una coordinador/a responsable que esté a cargo del desarrollo y funcionamiento del sistema de RSC.

4.1.1. COMITÉ EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CEMEF para lograr el desarrollo de las estrategias y acciones en Responsabilidad Social debe implementar un comité interdisciplinario con 7 integrantes de diferentes áreas y servicios de la empresa, donde haya un trabajo colaborativo y direccionado en el proceso continuo de RSC. Los integrantes de este comité serán designados por la dirección de la empresa.

El objetivo de este comité es elaborar y ejecutar las acciones y procesos definidos en el plan de mejoramiento continuo en Responsabilidad Social de la organización.

El comité debe iniciar formalmente su función con una reunión donde se presente el concepto de RSC, las funciones del equipo de trabajo involucrado y se designe al coordinador/a del equipo. Esta sesión es la “reunión de apertura” del proyecto. Para esta reunión y para las sucesivas, a modo de ejemplo, se propone el modelo de acta de reunión del Comité de RSC adjuntado a este manual como ANEXO I.

4.1.2. FUNCIONES DEL COMITÉ EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Elegir entre sus integrantes al coordinador/a en Responsabilidad Social de la organización.
- Diseñar el plan de mejoramiento continuo en Responsabilidad Social de CEMEF, para lo cual deben tener en cuenta las recomendaciones estipuladas en el autodiagnóstico en Responsabilidad Social.
- Actualizar anualmente el plan de mejoramiento continuo en Responsabilidad Social de CEMEF, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos cada año y consignados en el diagnóstico en Responsabilidad Social.
- Elaborar actas de las reuniones, las cuales deberán indicar fecha de la reunión, temas tratados, tareas y deben estar socializados por todos los/las asistentes.
- Mantener una comunicación constante con la Dirección y demás colaboradores/as de la empresa sobre los avances y resultados en RSC.
- Elaborar un informe anual donde se evidencie la ejecución de los procesos y acciones en Responsabilidad Social de CEMEF, para el cumplimiento de sus compromisos de mejora continuo. Este informe deberá contener la siguiente información:
 - Los compromisos adquiridos por grupo de interés.
 - Las actividades planificadas, las actividades en procesos, las actividades ejecutadas y la fecha de ejecución de las mismas.
 - El/La responsable de las actividades.
 - El estado del cumplimiento de los compromisos (SI / PARCIAL / NO).
 - Los/Las beneficiados/as con el cumplimiento de los compromisos.
 - Los recursos invertidos para el cumplimiento de los compromisos.

4.1.3. COORDINADOR/A EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



CEMEF

CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT



El/La coordinador/a del comité de Responsabilidad Social Corporativa en CEMEF deberá:

- Ser una persona comprometida y con un alto interés por la Responsabilidad Social.
- Tener habilidades en su expresión verbal.
- Conocer el plan estratégico de CEMEF.
- Tener interés por gestionar relaciones de mutuo beneficio y una visión estratégica en los procesos.

El objetivo del coordinador/a en RSC será liderar los procesos de mejoramiento continuo de CEMEF, teniendo en cuenta la metodología y herramientas en Responsabilidad Social que fortalezcan la identidad e imagen de la organización.

4.2. ETAPA 2: PLANIFICACIÓN

4.2.1. DIAGNÓSTICO

El primer paso que se debe desarrollar en esta etapa es la elaboración de un diagnóstico integral de los niveles de responsabilidad social corporativa desarrollados en CEMEF, con el fin de determinar la situación actual de la empresa y así establecer las prioridades de mejora.

4.2.2. INFORMACIÓN SOBRE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas en CEMEF son todas aquellas personas o entidades que afectan o son afectadas por la razón de ser de la empresa. Dependiendo del tipo de entidad, las partes interesadas tienen diferentes prioridades. En general, se pueden mencionar las siguientes:

- Empleados/as:
 - Bienestar en el puesto de trabajo.
 - Desarrollo personal y profesional.
 - Seguridad laboral.
- Clientes y usuarios/as:
 - Calidad en el servicio.
 - La mejor relación calidad-precio posible.
 - Los menores plazos posibles en la ejecución del servicio.
- Proveedores:
 - Pago rápido del servicio que prestan.
 - Equidad en relación precio-servicio que prestan.
 - Permanencia en la prestación del servicio que ofrecen.
- Autoridades:
 - Cumplimiento de la legalidad.
 - Transparencia.
 - Responsabilidad.
- Ayuntamiento de Burjassot como propietario de CEME u otros socios inversores:
 - Rendimiento y productividad.
 - Gestión correcta del presupuesto y del patrimonio.
 - Sostenibilidad y sustentabilidad.
 - Cumplimiento de leyes, normativas y regulaciones vigentes.
- Comunidad:
 - Bienestar.

**CEMEF****CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP**
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT

- Compromiso.
 - Apertura.
- Asociaciones:
 - Participación.
 - Solidaridad.
 - Colaboración.
- Competencia (otras empresas u organismos que prestan los mismos o similares servicios):
 - Trato justo.
 - Equidad.
 - Veracidad.

Para facilitar el proceso de la recolección de la información y la elaboración del diagnóstico, es necesario establecer la prioridad o impacto de cada una de las partes interesadas. Por esto, la siguiente matriz permite identificar las necesidades o prioridades de cada parte interesada o grupo de interés, además identifica a aquella que debe ser tratada con mayor rapidez y relevancia.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA	NIVEL DE PRIORIDAD (Alta - Media - Baja)

Al completar la identificación de todas las partes interesadas, se debe ubicar y organizar a todos los grupos identificados según el nivel de prioridad y la relación de cercanía o lejanía (presencia o ausencia) que actualmente tengan con el proyecto de RSC.

4.2.3. DEFINICIÓN DEL MARCO ESTRATÉGICO

Como punto de partida es necesario especificar la misión y visión del proyecto, es preciso destacar que las formas de diseñar un plan pueden ser diversas y variadas según las singularidades de CEMEF y sus partes interesadas.

En la realización de un plan de comunicación, hay que tener muy presente cuáles son los objetivos generales y específicos de la planificación, a quiénes nos vamos a dirigir (nuestros grupos de interés), el diagnóstico de cómo estamos hoy y hacia dónde queremos ir (qué realidad queremos modificar) y el escenario donde sucederá, para luego plasmar, también por escrito, cuestiones que responden a diversos ejes: el tiempo, los recursos, los/las responsables y el presupuesto.

4.2.4. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS

En esta etapa, CEMEF define sus estrategias de sostenibilidad, las cuales buscan mejorar el resultado de la empresa en una o varias de las dimensiones de sostenibilidad: social, ambiental y económica.

La sostenibilidad económica es fundamental, pero la definición de estrategias no debe centrarse únicamente en este aspecto. Debe trabajar en todos los ejes de acción, entre ellos los siguientes:

- Ética y gobernabilidad.
- Calidad de vida de colaboradores/as o voluntarios/as.
- Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.
- Cuidado y preservación del medio ambiente.

4.2.5. DEFINICIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Cuando ya se ha establecido un marco estratégico y sus estrategias, se define el plan estratégico que incluye los objetivos estratégicos, los indicadores y los planes de acción. El plan estratégico permite operativizar las estrategias al desglosarlas en tácticas concretas según las diferentes áreas de la empresa. Para realizar los indicadores y cómo se medirá el proyecto siempre se deben tener en cuenta las dimensiones: social, económico o ambiental, así como la meta a obtener cada uno de los objetivos.

4.2.6. PLANES DE ACCIÓN

Aquí se realiza la operativización de los Planes de Acción, los cuales se derivan del plan estratégico. Para elaborar los planes de acción de cada uno de los programas de mejora, el equipo definido de trabajo debe construirlo con base en los resultados del diagnóstico y los objetivos estratégicos establecidos. Se recomienda utilizar un formato como el que se presenta a continuación:

Objetivo	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	Inicio	Finalización

4.3. ETAPA 3: COMUNICACIÓN

CEMEF, como empresa socialmente responsable, debe fortalecer su capacidad de evidenciar y comunicar a sus grupos de interés la idea de que los factores de Responsabilidad Social son implementados en la misma.

Después de realizar una adecuada ejecución de estrategias de RSC, se debe lograr una identificación y conocimiento de las mismas por las partes interesadas internas, permitiendo posteriormente exteriorizarlas y convertirlas en un generador de cultura y por ende un elemento fundamental para el fortalecimiento de la reputación corporativa, porque generar cultura en Responsabilidad Social garantiza valor en la construcción de marca y fomenta la identificación de los públicos con la empresa.

Las campañas de difusión, al tener en cuenta cada uno de los públicos o grupos de interés según su segmentación, pueden tener un enfoque de tipo ambiental, de tipo social o de tipo económico. Se debe pensar en la sensibilización a nivel interno para posteriormente exteriorizar la comunicación, es decir, se deben crear procesos educativos para las personas que hacen parte de la empresa para poder exteriorizar de una manera efectiva la formación, logrando así generar Cultura en Responsabilidad Social. Es importante entender que los/las empleados/as son la imagen de toda organización, estos deben contar con un gran nivel de conformidad y conocimiento para que reflejen esto ante los públicos de interés.

Es necesario mantener una alineación con los mensajes que CEMEF venga realizando según su direccionamiento estratégico. Tener siempre en cuenta la identidad de la misma y el plan de RSC, donde se pueden implementar estrategias comunicacionales basadas en los factores por mejorar, presentado los compromisos con los grupos de interés y generando un ambiente de compromiso por parte de la organización. Se recomienda comunicar lo que se logró a nivel interno y lo que se viene desarrollando con los públicos externos.

Algunas ideas y canales de comunicación para realizar campañas de RSC son:

- Diseñar una cartelera ambiental en puntos estratégicos y con mayor afluencia de personas afines a CEMEF: es un método efectivo para mantener formado e informado al público interno.
- Capacitar al público interno en cuanto a la separación de los residuos: es parte de un adecuado proceso educativo en la formación de públicos de interés.
- Crear un boletín informativo de Responsabilidad Social para los grupos de interés.
- Conmemoración de fechas especiales para incentivar los logros alcanzados por los/las empleados/as en proyectos de Responsabilidad Social o destacar fechas importantes en el año, donde se celebran y conmemoran sucesos sociales y ambientales.
- Diseñar informes sobre la gestión de RSC con el desempeño ambiental, social y económico de CEMEF.

Imagen Corporativa	Publicidad externa	Material Corporativo	Impresos publicitarios	Medios virtuales	Medios masivos
- Carpetas - Folios - Sobres - Tarjetas de visita - Facturas - Comprobantes - Etiquetas - Protector pantalla - Cartelería interna - Invitaciones	- Pancartas - Pendones - Vallas - Pantallas public. - Vallas móviles - Vehículos propios - Paradas de buses	- Llaveros - Lápices - Maletines - Porta vasos - Postales - Stands - Vasos - Separadores - Termos - Memorias USB - Alfombrilla ratón	- Afiches - Calendarios - Carteles - Catálogo - Flyers - Bolsas - Libretas - Portafolio	- Página Web - Email - Redes sociales - Boletín virtual - Multimedia	- Prensa - Radio - Televisión - Revistas - Ruedas de prensa

4.4. ETAPA 4: EVALUACIÓN

En esta etapa se realizan revisiones periódicas, para analizar los resultados de los indicadores definidos y verificar si se están cumpliendo los objetivos estratégicos. Los resultados de este proceso generan un espacio apropiado para corregir desviaciones, hacer ajustes de los planes e identificar los puntos de mejora.

Esa información se presenta en una reunión con la dirección, cuya periodicidad se recomienda que se realice cada tres o cuatro meses, para dejar constancia de que se realizó la reunión y garantizar el cumplimiento de los acuerdos. Se debe completar el acta de la reunión especificando las principales conclusiones del análisis de indicadores, el avance de los planes de acción y los acuerdos que se generen como resultado.

Se propone como modelo de acta de reunión del Comité de RSC el adjuntado a este manual como ANEXO I.

4.4. ETAPA 5: PROCESO DE GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA

En el proceso de gestión y mejora continua, CEMEF deberá hacer una evaluación de las tendencias actuales, realizar ajustes al plan estratégico y definir las actividades que sean necesarias para garantizar la sostenibilidad y mejora del sistema RSC. El comité de RSC debe realizar específicamente, las siguientes actividades:

- Revisión del plan estratégico.
- Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción.
- Generación y análisis de los indicadores.
- Revisión con la dirección de la empresa.

**CEMEF****CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP**
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT

13



- Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos generados en la revisión de la dirección.
- Elaboración, aprobación y publicación de los Informes de Sostenibilidad.
- Comunicación con partes interesadas.
- Control de la documentación generada por el Sistema RSC.

La última fase que pretende reportar sobre los indicadores establecidos permite demostrar el compromiso de CEMEF con la transparencia en la sociedad. La rendición de cuentas requiere medidas que elevan su nivel de exigencia pero que a la vez reportan grandes beneficios, ya que dicho compromiso contribuye a fortalecer su imagen y a optimizar su situación corporativa, así como su valor añadido.

Es necesario incluir un Informe de Responsabilidad Social, que permita hacer una correcta rendición de cuentas, esta herramienta permite públicamente reportar los avances de Responsabilidad Social. Se puede utilizar el siguiente ejemplo:

Perfil de la organización

Se realiza una breve descripción de las actividades, características de CEMEF e información básica, incluyendo:

- Visión: Es la razón de ser de CEMEF.
- Misión: Que pretende alcanzar CEMEF.
- Principios y valores: Enumerar los valores que definen a la organización.
- Carta del o de la gerente: Espacio donde se comunica el máximo representante y habla de los objetivos alcanzados por la organización.
- Historia de CEMEF: Escrito resumido sobre los inicios de CEMEF y su evolución.
- Actividad empresarial: Sector, servicios que brinda a la sociedad.
- Reconocimientos recibidos: Certificados, premios, reconocimientos, entre otros que se han recibido por las actividades de Responsabilidad Social que se han desarrollado.

Estructura de CEMEF

Aquí se presentan el equipo directivo y los órganos de control de la organización.

- Junta Directiva: Donde se presentan sus nombres encabezando la lista el/la representante legal.
- Comité administrativo: Son los cargos directivos de primer nivel.
- Comité de Responsabilidad Social, nombrar su coordinador/a y sus integrantes.
- Organigrama: Es ubicar la estructura organización por áreas.

Acciones de Responsabilidad Social realizadas

Para realizar esta sección, se recomienda iniciar definiendo los sectores o grupos de interés con los cuales desea trabajar la organización y en los que tiene una incidencia directa o indirecta. Es importante tener en cuenta:

- Los compromisos que tiene la organización con cada una de las áreas de interés.
- Las actividades desarrolladas de acuerdo con el período del informe, ya sea anual, semestral o de acuerdo a sus necesidades, describiéndolas de manera tanto cualitativa como cuantitativa.

5. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA ORGANIZACIONAL

**CEMEF****CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP**
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT

El código de ética es una herramienta en la cual se expresa la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones entre los órganos de dirección y administración de CEMEF y las demás partes interesadas. Los principios del buen gobierno son decisivos para la viabilidad, competitividad y supervivencia de las organizaciones, sin importar su tamaño, naturaleza o la estructura. Los Códigos de Buen Gobierno deben poseer excelentes normas, pero sobre todo actuar con la mayor transparencia que asegure y facilite una correcta rendición de cuentas entre las partes.

La Gestión Ética de CEMEF se basa en instrumentos a través de los cuales se establecen un conjunto de acciones fundamentadas en la transparencia y compromiso de la entidad para lograr la confianza y credibilidad de los diferentes grupos de interés.

Transparencia en la contratación de personal o de servicios

- Criterios claros y unificados en los diferentes procesos de contratación de personal.
- Procesos de selección de personal definidos.
- Inclusión permanente de nuevos proveedores en las convocatorias.

Difusión y divulgación

- Difusión permanente y masiva de programas y proyectos que realiza CEMEF con énfasis en grupos específicos (públicos internos y externos).
- Acceso de todos los públicos a la información sobre la Administración.

Transparencia hacia la democracia auténtica

- Promoción de la participación ciudadana.
- Informes de Rendición de Cuentas interna y externa.
- Fortalecimiento de espacios de participación que permitan la implementación de objetivos y estrategias.

6. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Visibilidad en las actuaciones

Cada una de las actuaciones de CEMEF estará sujeta a principios de transparencia y visibilidad con el fin de garantizar la buena ejecución orientada al cumplimiento de la misión y en la asignación de recursos para el cumplimiento de todos los proyectos y contratos que adquiera CEMEF. Para lo cual dispondrá de mecanismos y herramientas de seguimiento y participación social que otorguen garantías no sólo para el seguimiento sino para la prevención y formulación de estrategias que reorienten las actuaciones cuando sea necesario.

Cultura de la oportunidad y eficiencia en el servicio

Para el cumplimiento de la misión institucional, se contará con personas altamente capacitadas, conocedoras de su papel dentro de la organización, que busquen la eficiente realización de sus funciones, para el logro de indicadores de oportunidad y calidad en el servicio.

Fortalecer los procesos de gestión y administración de recursos

Se buscará la eficiente y óptima administración de los recursos económicos, orientados al cabal cumplimiento de la misión, y se gestionará los recursos que permitan el cumplimiento del plan de acción de la institución. Así mismo, liderar la modernización de la estructura organizacional y la gestión del talento humano, definiendo políticas administrativas orientadas a desarrollar programas de mejora de las



CEMEF

CENTRO DE EMPLEO, ESTUDIOS Y FORMACIÓN SLU MP
Empresa pública del M.I. AJUNTAMENT DE BURJASSOT



competencias a través de una permanente capacitación y formación. Mantener un clima, cultura y cambio organizacional permanente.

Fortalecer la no discriminación, la igualdad y la atención diferenciada a grupos en situación de mayor vulnerabilidad.

Identificar los grupos en situación de mayor vulnerabilidad por su posición y condición de desiguales. Desarrollo de datos/cifras desagregadas por sexo y edad que permitan reconocer capacidades y demandas de cada uno de estos grupos para el efectivo cumplimiento de sus derechos.