

**OBJETIVOS**  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

**—cigesoc** consultoría  
en gestión social

# Informe de progreso sobre el desarrollo sostenible

AÑO 2024

## Índice

1.- Presentación .....	Pág. 04
2.- Política, Estrategia y Objetivos del SIG.....	Pág. 06
3.- Gobierno Corporativo .....	Pág. 30
4.- Materialidad .....	Pág. 35
5.- Clientes .....	Pág. 46
6.- Personas .....	Pág. 52
7.- Proveedores .....	Pág. 60
8.- Sociedad .....	Pág. 62
9.- Medio Ambiente .....	Pág. 63
10.- Metodología .....	Pág. 66

# 1.- *Presentación*

En Consultoría e Informática para la Gestión Social S.L. (CIGESOC), nos enorgullece presentar nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, realizada con el objetivo de proporcionar a nuestros grupos de interés información relevante sobre nuestro desempeño en materia de sostenibilidad durante el año 2024.

Queremos reafirmar nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la gestión ética en el ámbito social de la misma manera que queremos resaltar el importante esfuerzo que para una pequeña entidad del tamaño de CIGESOC supone mantener la proactividad necesaria para conseguirlo.

Nuestro trabajo diario se orienta a mejorar la calidad de los servicios sociales y sociosanitarios, integrando tecnología, responsabilidad social y buenas prácticas de gobernanza.

Este informe resume nuestras principales acciones, logros y retos en materia de sostenibilidad durante 2024.

# 1.- *Presentación*

## ***Contexto***

CIGESOC es una PYME gallega fundada en 2014, con sede en A Coruña, dedicada a la consultoría y el desarrollo de soluciones tecnológicas avanzadas para la gestión de servicios sociales, especialmente en el ámbito de la atención domiciliaria.

Nuestra misión es facilitar la transformación digital y la mejora continua de entidades públicas y privadas del sector social, contribuyendo a una gestión más eficiente, ética y sostenible.

CIGESOC pone el foco en la excelencia técnica, la innovación, la responsabilidad social y la sostenibilidad, actuando como socio estratégico de entidades públicas y privadas.

Nuestro equipo multidisciplinar trabaja con entidades públicas y privadas, aportando experiencia, rigor y compromiso ético.

# 1.- Presentación

## *Perfil de la entidad*

- **Razón social:** Consultoría e Informática para la Gestión Social S.L.
- **CIF:** B70391800
- **Sede:** Juan Neira, Nº5, 15009, A Coruña
- **Año de constitución:** 2014
- **Trabajadores:** 13
- **Ámbito de actuación:** Galicia (60%), resto de España (40%)
- **Clientes principales:** Administraciones públicas, sector social y empresas dedicadas al sector social.
- **Facturación:** 1.175.000€ (2024)
- **Certificaciones:** ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, IQNet SR10, ENS Nivel Alto, ISO 27001, e ISO 25000
- **Otros:** Plan de Igualdad

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Misión***

Asesoramiento técnico a las empresas e instituciones en el ámbito social para la elaboración, implantación y mejora de soluciones eficaces e innovadoras que optimicen el rendimiento de su organización y mejoren su competitividad, previendo las exigencias del mercado y respetando los aspectos sociales, medioambientales y de buen gobierno.

### ***Visión***

Ser una empresa referente en servicios profesionales especializados en consultoría, asistencia técnica, y formación en el ámbito de la gestión social, aportando cercanía, eficiencia y compromiso y logrando, además, el desarrollo profesional de las personas participando en un proyecto sostenible y retador que facilite la vida personal y familiar.

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Política del SIG***

CIGESOC define su Política del Sistema de Gestión como el ofrecimiento de servicios que satisfagan enteramente a los clientes, con un pleno compromiso de mantenimiento de la confidencialidad, integridad, autenticidad, trazabilidad y disponibilidad de la información, siempre en estricto cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes; así como, los Códigos, Normas y Especificaciones aplicables contractualmente.

La responsabilidad social, la seguridad de la información, la seguridad y salud en el trabajo, la calidad, el respeto por el medio ambiente y la buena gobernanza son objetivos permanentes en todas las actividades de la empresa y así están incorporados en nuestro Sistema Integrado de Gestión.

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Política del SIG***

Integramos en nuestro día a día las preocupaciones sociales, de seguridad y salud, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos, desarrollando nuestra actividad de forma responsable, situando a las personas en el centro de nuestro propósito, maximizando la creación de valor sostenible, previniendo y mitigando los posibles impactos negativos derivados de nuestra actividad, compartiendo con nuestros grupos de interés y mejorando la reputación de CIGESOC.

La Dirección promueve el mantenimiento y mejora continua de la gestión y del desempeño de un Sistema poniendo en juego todos los recursos que considere necesarios para el fortalecimiento de estas bases y la consecución de nuestros objetivos y se compromete a cumplir toda la legislación aplicable a nuestras actividades.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### ***Política del SIG***

Las directrices que emanan de nuestra política del sistema de gestión son las siguientes:

#### ✓ **Orientación al cliente**

Los clientes de CIGESOC son nuestra razón de ser, por lo que no solamente hemos de atender y satisfacer las necesidades que manifiestan, sino que debemos adelantarnos a sus expectativas mediante un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción que tienen sobre nuestros servicios, para mejorarlos continuamente.

#### ✓ **Sostenibilidad**

Nos proponemos mejorar la actitud frente a los impactos ambientales que podemos generar en el desarrollo de nuestra actividad diaria alcanzando un compromiso de prevención de la contaminación y optimizando los recursos naturales, haciendo hincapié en la reutilización de residuos inertes, así como en la adecuada gestión de otros residuos. También nos proponemos integrar a las partes interesadas en el desempeño ambiental.

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Política del SIG***

#### **✓ Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

La Dirección adquiere el compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo; y eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST.

La Dirección asimismo adecua en cada momento el Sistema Integrado de Gestión al propósito, tamaño y contexto de la organización y a la naturaleza y el nivel de riesgos y oportunidades para la Seguridad y Salud en el Trabajo de cualquier individuo o grupo (ya sea interno o externo) involucrado en, o afectado por, la actividad de la organización.

De la misma manera, la Dirección mantiene el compromiso de consulta y participación de los trabajadores en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Política del SIG***

#### **✓ Profesionalidad**

Debido a las características de las actividades que desarrollamos, se requiere un alto grado de profesionalización de la plantilla, que nos permita adecuarnos a las características y necesidades de cada cliente. Una de nuestras constantes de actuación es la adaptación permanente a los nuevos métodos y técnicas que existen en el mercado y la mejora continua de nuestros procesos de trabajo.

#### **✓ Integración y participación**

La calidad de nuestros servicios depende básicamente de las personas que los desarrollamos. Además de disponer de los medios y métodos más adecuados, debemos potenciar las habilidades y destrezas de las personas que formamos CIGESOC, por lo que, la especialización, y la formación de los recursos humanos, son una de nuestras prioridades.

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Política del SIG***

#### **✓ Descentralización y Delegación**

Todos los miembros de CIGESOC han de asumir la responsabilidad sobre sus tareas al nivel que les corresponda. La fortaleza de nuestro servicio se basa en las personas que lo realizan, de modo cada una de las personas tiene la responsabilidad y autoridad para, dentro de su marco de actuación, organizar las actividades y tareas que realiza para conseguir la satisfacción del cliente, contando con el apoyo de la Dirección.

#### **✓ Gestión basada en documentos y datos**

Para mantener el máximo nivel de eficiencia y calidad en nuestros servicios es necesario establecer procedimientos documentados y mecanismos de medición que permitan evaluar constantemente sus prestaciones, así como asumir una actitud proactiva para prevenir las causas que puedan dar origen a no conformidades.

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Política del SIG***

#### **✓ Seguridad de la información**

La Dirección promueve la reducción/eliminación de los riesgos o efectos en la actividad de CIGESOC que pudieran derivarse de eventuales fallos de seguridad, atendiendo a las consecuencias de una pérdida de confidencialidad, integridad, autenticidad, trazabilidad o disponibilidad de los activos existentes.

#### **✓ Rendición de cuentas**

La Dirección mantiene el compromiso de publicar, de forma periódica, información relevante y confiable sobre las actividades y los resultados obtenidos por la empresa en sus aspectos técnicos, sociales y medio ambientales.

#### **✓ Transparencia**

La transparencia es una máxima para ofrecer un acceso a la información de forma clara y veraz.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### ***Política del SIG***

#### **✓ Comportamiento ético**

Tenemos un fuerte compromiso con la promoción, refuerzo y control en cuestiones relacionadas con la ética y la integridad, estableciendo medidas que permitan prevenir, detectar y erradicar malas prácticas. Fomentamos el conocimiento de los principios generales de conducta, ética e integridad por parte de todas las socias, trabajadoras, clientes y proveedores. Para el cumplimiento de este principio nuestra herramienta fundamental es el Código Ético y de Conducta de CIGESOC.

#### **✓ Respeto a los grupos de interés**

Impulsamos la comunicación y el diálogo con todos los actores claves con el fin de lograr coherencia en nuestras actividades y alinear expectativas.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### ***Política del SIG***

#### ✓ **Respeto al principio de legalidad**

Cumplimos en todo momento la legislación vigente y los compromisos relacionados con la RSE suscritos por la CIGESOC.

#### ✓ **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

Cumplimos la legislación vigente, adoptando, según se requiera o se desee, directrices internacionales que sean beneficiosas y más exigentes que la normativa nacional. Estos requisitos incluyen reglamentos tributarios, laborales, medioambientales, sanitarios, entre otros.

#### ✓ **Respecto por los derechos humanos**

Velamos por el cumplimiento de los derechos establecidos en la D.U.D.H. y en la legislación, y fomentamos la integración de estándares internacionales de calidad en nuestros procesos y prácticas, como por ejemplo el Pacto Global de las Naciones Unidas en Derechos Humanos, Prácticas Laborales y Medio Ambiente.

## ***2.- Política, Estrategia y Objetivos***

### ***Política del SIG***

La Dirección de CIGESOC lidera, impulsa y apoya las estrategias y acciones encaminadas a la comprensión e interiorización de la trascendencia de su Política de S.I.G. e insta a todos los equipos y personas que trabajan en la organización, a que asuman los valores de nuestra cultura de empresa y la integren en su estilo de trabajo, como forma habitual de comportamiento.

CIGESOC está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Nuestras estrategias y operaciones están alineadas con los Diez Principios Universales sobre los derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, y promovemos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la organización.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### Objetivos del Sistema de Gestión 2024

CIGESOC muestra los objetivos del año 2024 con respecto a calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social y su logro.

#### OBJETIVO 1

##### MEJORAR LA CALIDAD DEL TRABAJO EN EL PUESTO DE OFICINA

Adquisición de reposapiés, soportes para los ordenadores, ratones ergonómicos, adaptadores de cascos y cambios en la iluminaria de la oficina.



## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### Objetivos del Sistema de Gestión 2024

#### OBJETIVO 2

#### REDUCIR EN UN 5% EL CONSUMO DE ELECTRICIDAD TOTAL EN RELACIÓN CON EL AÑO 2023

##### Objetivo Prioritario sobre ODS 13

Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

##### Objetivo prioritario sobre ODS 7

De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.



## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### Objetivos del Sistema de Gestión 2024

#### OBJETIVO 3

#### INCORPORAR AL MENOS 2 MEJORAS SIGNIFICATIVAS EN LA PLATAFORMA CIBERSAD DURANTE EL AÑO 2024

Valor objetivo: llevar a cabo la implementación de

- HERRAMIENTA ELABORACIÓN PRESUPUESTOS
- APP PROFESIONAL HÍBRIDA (compatible con sistema operativo iOS y Android)

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrada en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.



## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### **Objetivos del Sistema de Gestión 2024**

#### **OBJETIVO 4**

##### **AUMENTAR LA FORMACIÓN EN MATERIA DE PRL DURANTE EL PERIODO 2024-2025**

Aumentar en 3 cursos/persona en materia de PRL durante el 2024 y 2025.

#### **OBJETIVO 5**

##### **ACTUALIZAR LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DE TODA LA PLANTILLA PARA UN AUMENTO EN EL RENDIMIENTO Y UNA FUTURA ADAPTACIÓN AL WINDOWS PRO-11**

Cambiar todos los equipos informáticos (ordenadores sobremesa) de las trabajadoras por otros más eficientes (mayor rendimiento).

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### **Objetivos del Sistema de Gestión 2025**

CIGESOC continúa con la mejora continua mediante el establecimiento de varios objetivos para el 2025 con respecto a calidad, medio ambiente, salud en el trabajo y responsabilidad social.

#### ✓ **Objetivos de calidad:**

##### **OBJETIVO 1**

##### **IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE ANALÍTICA DE DATOS EN CIBERSAD**

Diseñar la implementación de un sistema de gestión y almacenamiento de datos que ofrezca una visión completa y confiable del negocio de manera centralizada.

Un espacio de almacenamiento que permita a los clientes consultar los datos necesarios para su toma de decisiones; de este modo garantizamos la escalabilidad, seguridad y facilidad en la explotación de los datos.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### Objetivos del Sistema de Gestión 2025

#### ✓ Objetivos de calidad

#### **OBJETIVO 2**

#### **ADAPTACIÓN DEL MÓDULO DE FACTURACIÓN DE CIBERSAD A LA NUEVA NORMATIVA (VERIFACTU)**

La Orden HAC/1177/2024, de 17 de octubre, (publicada en el BOE) concreta los aspectos técnicos y funcionales del Reglamento de Sistemas Informáticos de Facturación.

A partir del 29 de julio de 2025, no se podrá desarrollar ni comercializar ningún sistema informático de facturación que no esté adaptado a esta normativa.

Verifactu es un sistema impulsado por la Agencia Tributaria que tiene el objetivo de luchar contra el fraude fiscal e impulsar la digitalización y automatización de los procesos de fiscalidad empresarial.

CIBERSAD debe adaptarse para cumplir con dichas exigencias.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### Objetivos del Sistema de Gestión 2025

#### ✓ Objetivos de calidad

#### **OBJETIVO 3**

#### **IMPLEMENTACIÓN DE UN CHATBOT EN CIBERSAD**

Un chatbot facilita la adopción de una nueva plataforma actuando como asistente virtual permitiendo una experiencia de usuario más fluida y efectiva, mejorando la eficiencia y reduciendo la necesidad de soporte técnico, mediante:

- Respuestas rápidas y personalizadas
- Mejora la eficiencia
- Facilita la adopción
- Facilita la aceptación
- Supera la curva de aprendizaje

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### Objetivos del Sistema de Gestión 2025

#### ✓ Objetivos de calidad

#### **OBJETIVO 4**

#### **INTEGRACIÓN CON UN SISTEMA EXTERNO DE FIRMA**

Se había planteado como objetivo del 2024 implementar un sistema propio de firma en CIBERSAD. Tras barajar varias posibilidades, valoramos que debe ser a través de la integración con un sistema externo con sellos de tiempo y firma acreditados por el EIDAS.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### *Objetivos del Sistema de Gestión 2025*

#### ✓ **Objetivos de Medio Ambiente**

##### **OBJETIVO 1**

##### **REDUCIR CONSUMO ELECTRICIDAD**

Esfuerzo continuado que evidenciaremos en el 2025 gracias a la adquisición de 11 equipos informáticos nuevos. Consideramos que podremos reducir nuestro consumo energético en un 15% (estimación).

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### *Objetivos del Sistema de Gestión 2025*

#### ✓ **Objetivos de seguridad y salud en el trabajo**

#### **OBJETIVO 1**

##### **MEJORAR DE LA ERGONOMIA EN EL PUESTO DE TRABAJO**

Vamos a adaptar el entorno para reducir la fatiga y el riesgo de lesiones con la compra de sillas de trabajo de la oficina ergonómicas con adaptación lumbar y reposacabezas.

#### **OBJETIVO 2**

##### **MEJORAR LA HIGIENE POSTURAL**

Se imparten varias clases con ejercicios para realizar periódicamente para descargar la tensión de los músculos y evitar posibles lesiones, aprender a evitar riesgos, y no asumir malas posturas que afectan a la salud y desempeño laboral.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### *Objetivos del Sistema de Gestión 2025*

#### ✓ **Objetivos de Responsabilidad Social**

##### **OBJETIVO 1**

##### **CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL MEDIANTE LA CREACIÓN DE EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD**

Incorporar al menos dos personas al departamento técnico.

##### **OBJETIVO 2**

##### **ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD**

Elaborar el informe de sostenibilidad de la organización para comunicar el impacto de las actividades sobre el medio ambiente, la economía y la sociedad como muestra de compromiso con estas cuestiones, documentar los progresos y establecer futuras metas de sostenibilidad.

## 2.- Política, Estrategia y Objetivos

### Objetivos del Sistema de Gestión 2025

#### ✓ Objetivos de Responsabilidad Social

#### **OBJETIVO 3**

##### **AUMENTAR LA FORMACIÓN**

Promocionamos oportunidades educativas donde se promueve la innovación en prácticas que fomentan la conciencia sobre cuestiones sociales, en esta ocasión con el curso "IGUALDAD LGBT+Q+ EN EL LUGAR DE TRABAJO".

#### **OBJETIVO 4**

##### **CONTRIBUIR DE MANERA SIGNIFICATIVA CON INICIATIVAS SOCIALES Y COMUNITARIAS**

Colaborar económicamente con una nueva entidad no lucrativa.



### **3.- Gobierno Corporativo**

#### **Comité ético**

Desde CIGESOC estamos comprometidos a desarrollar nuestra actividad con honestidad, integridad, confianza y transparencia; valores que conforman el núcleo del Código Ético y de Conducta.

En este documento se establece lo que debemos esperar de cada persona que trabaje con y para CIGESOC y recalca la responsabilidad que tenemos hacia nuestros trabajadores, clientes, proveedores y socias.

Nos ayuda a tomar decisiones informadas y nos dice dónde debemos acudir para obtener más información sobre las conductas no permitidas en el seno de la organización.

El Código Ético refleja expresamente los valores y principios que deben orientar el comportamiento de todas las personas vinculadas a la organización. La aplicación de este Código no prevalece sobre las disposiciones legales; más aún, busca una excelencia mayor a la que obliga la ley vigente.

Este Código garantiza la aplicación colectiva de los compromisos éticos, así como el efectivo cumplimiento de los derechos humanos y laborales y la integración de todo el colectivo de personas en la cultura corporativa.

### **3.- Gobierno Corporativo**

#### ***Comité ético***

Con esta acción, CIGESOC comparte sus valores corporativos con el fin de implicar a todos sus grupos de interés en su difusión y cumplimiento. Por todo lo anterior, el Código Ético se desarrolla con los siguientes objetivos:

- Establecer los modelos y pautas de comportamiento profesional, ético y responsable que deben guiar a todas las personas que forman parte de CIGESOC en el ejercicio de su actividad.
- Prevenir la comisión de comportamientos delictivos y cualquier comportamiento ilícito en el seno de la compañía.
- Determinar los mecanismos de seguimiento y control necesarios para garantizar su cumplimiento.

El Código Ético y de Conducta es el instrumento principal que rige nuestro desempeño sin perjuicio de cualquier otra condición adicional propia de las funciones que desempeñe cada uno. Asimismo, está disponible en la web de CIGESOC para todos nuestros grupos de interés.

### **3.- Gobierno Corporativo**

#### ***Canal de denuncias***

En CIGESOC ponemos a disposición de todas nuestras trabajadoras y grupos de interés el Canal de Denuncias disponible a través de la web y a través del enlace directo en nuestra página web [CANAL DE DENUNCIAS - CIGESOC](#), como cauce confidencial para comunicar cualquier duda sobre la interpretación o aplicación que pueda surgir en relación con este Código Ético y de Conducta y la normativa que lo desarrolla, así como para informar de cualquier irregularidad o infracción detectada en relación con los mismos o cualquier comportamiento ilícito.

El Equipo Directivo y Comité Ético de CIGESOC está compuesto por las socias de la organización, la gerente, la directora técnica y la responsable comercial, el mismo ostenta la potestad total para gestionar el Canal de Denuncias. También está encargado de resolver los posibles conflictos o situaciones de incertidumbre relacionadas con la ética que se produzcan en CIGESOC y sirve de guía para solventar las dudas que surjan al respecto.

### **3.- Gobierno Corporativo**

#### ***Canal de denuncias***

Todas las consultas, denuncias, incidencias que se reciban por los canales habilitados se registrarán con el año de entrada y en numeración ascendente. Se realizará siempre acuse de recibo de recepción de estas y se responderán en un plazo máximo de 7 días. Se registrará todo el proceso hasta su cierre.

En el caso de posibles infracciones penales, civiles, mercantiles, tributarias, o del Código Ético y de Conducta y otra legislación vigente, será el Comité de Ética quien ejerza las funciones de investigación, tramitación, instrucción y propuesta de sanción.

El Comité de Ética de CIGESOC se reunirá siempre que haya un informe sobre la recepción de una denuncia, o en aquellas circunstancias en que sea necesario modificar o actualizar la normativa interna vigente en la compañía.

## ***4.- Materialidad***

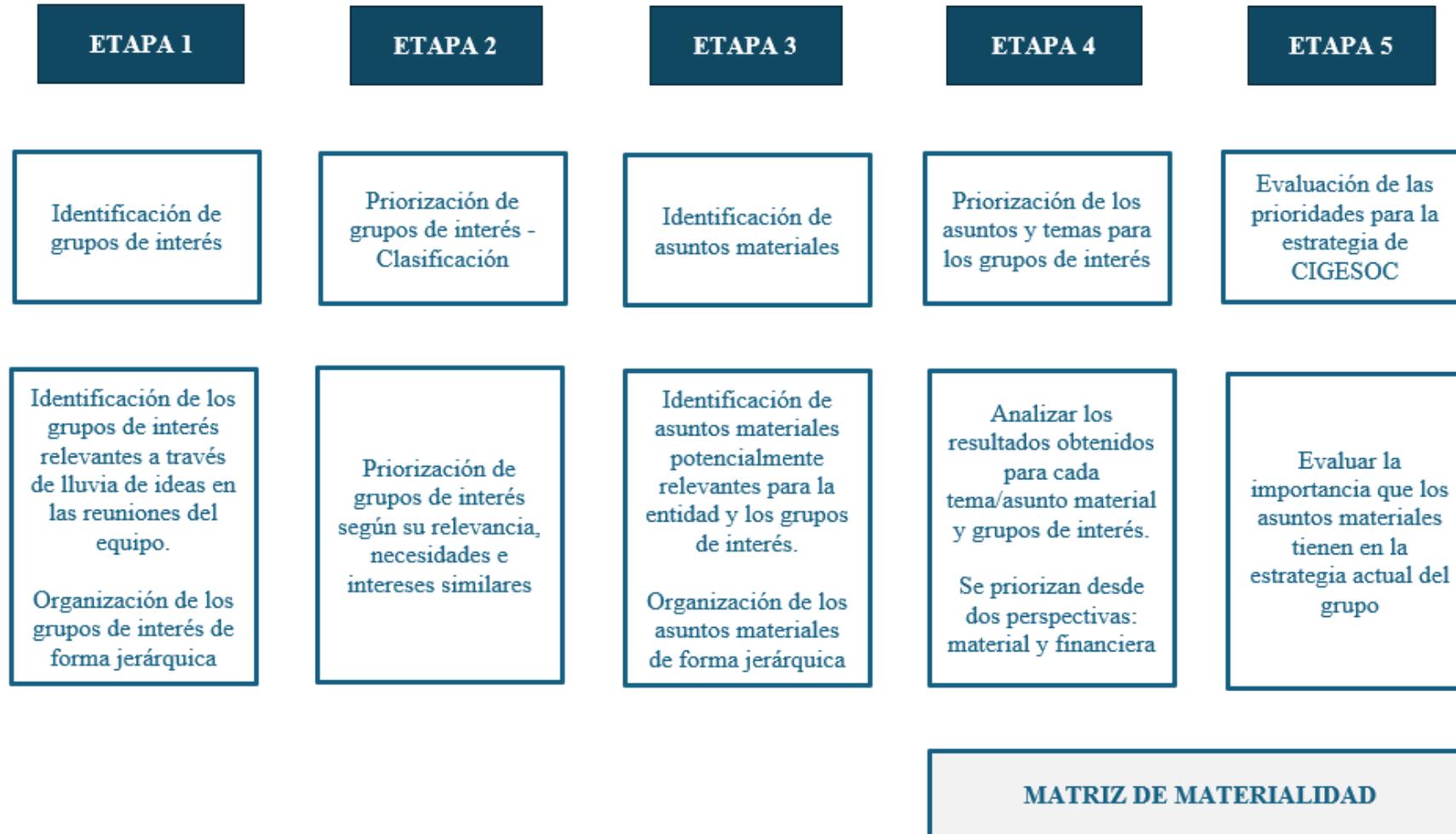
### ***Grupos de interés y análisis de materialidad***

La Dirección de CIGESOC lleva cabo la selección de los grupos de interés, fruto de un minucioso trabajo de reflexiones conjuntas por parte de todo el personal.

A continuación, se enumeran etapas establecidas para el desarrollo del análisis de materialidad de CIGESOC, desde la identificación de estos grupos de interés hasta la elaboración de la doble matriz de materialidad y sus resultados.

## 4.- Materialidad

### Grupos de interés y análisis de materialidad



## ***4.- Materialidad***

### ***Identificación de los grupos de interés***

La fase de selección de grupos de interés es una tarea de gran relevancia para CIGESOC.

Para identificar a los mismos utilizamos la lluvia de ideas en las reuniones de equipo de profesionales, las consultas a proveedores y clientes, la investigación, los datos históricos de la organización, los registros de encuestas, la documentación interna y los registros de quejas... Incorporamos los mismos a la matriz de partes interesadas.

Identificar a los grupos de interés es clave para poder integrar las necesidades, expectativas y asuntos materiales de los mismos en la estrategia de la organización.

El análisis de los grupos de interés será un trabajo continuo.

Se realizará una revisión anual si bien se incorporarán cambios durante el año en curso si los hubiera.

## 4.- Materialidad

### ***Canales de comunicación***

CIGESOC cuenta con canales de comunicación, participación y diálogo eficaces y adaptados a cada grupo de interés. Entre los canales externos se encuentran:

- Página web corporativa ([www.cigesoc.es](http://www.cigesoc.es)).
- Blog
- Redes sociales. LinkedIn
- Política Responsabilidad Social Corporativa
- Mail a clientes.
- Reuniones, foros de debate, ferias y eventos.
- Entrevistas y encuestas de satisfacción.
- Buzones de correo electrónico y atención telefónica.
- Canal de denuncias informado en el Código Ético y de Conducta.

## 4.- Materialidad

### ***Estudio de materialidad y aspectos significativos***

La Dirección de CIGESOC sigue el estándar “GRI 3: Material Topics 2021” para la identificación de los asuntos materiales.

Los pasos a seguir son:

✓ **Detección de asuntos potencialmente materiales para la empresa, a tal efecto:**

Se analizan los principales impactos de la empresa a lo largo de su cadena de valor. Para la realización de este análisis, se tiene en cuenta tanto los impactos positivos como negativos de la compañía en el medio ambiente, las personas, la economía y la sociedad en general.

Ambiental

Social

Económica

## 4.- Materialidad

### *Estudio de materialidad y aspectos significativos*

- **Ambiental:** hace referencia a los temas relacionados con el medioambiente. Según el grupo de interés, se relacionan con los principales problemas ambientales detectados en el entorno de actuación de CIGESOC, así como los impactos que genera el proyecto.
- **Económico:** incluye los principales aspectos económicos. Según el grupo de interés, permite identificar la percepción sobre los principales problemas económicos del entorno de actuación de CIGESOC, tales como: generación de empleo, generación de economía, etc.
- **Social:** según el grupo de interés, incluye los temas relativos a los principales problemas sociales con vinculación al ámbito de actuación de CIGESOC: igualdad, educación, integración a la comunidad, derechos humanos, etc. positivos como negativos de la compañía en el medio ambiente, las personas, la economía y la sociedad en general.

## 4.- Materialidad

### *Estudio de materialidad y aspectos significativos*

- ✓ **Todos los asuntos detectados como potencialmente materiales se valoran y priorizan desde dos perspectivas.**
  - Materialidad de impacto: Desde la perspectiva del impacto que pueden tener estos asuntos en el medio ambiente, las personas o la sociedad.
  - Materialidad financiera: Desde la perspectiva del impacto que pueden tener estos asuntos en el valor / las cuentas de la compañía.

En la matriz de materialidad se representan los asuntos en función del orden de prioridad determinado desde ambas perspectivas (desde la materialidad financiera y desde la de impacto). Aquellos asuntos a los que se les asignó una puntuación por encima del 7 en ambos ejes han sido considerados como asuntos materiales.

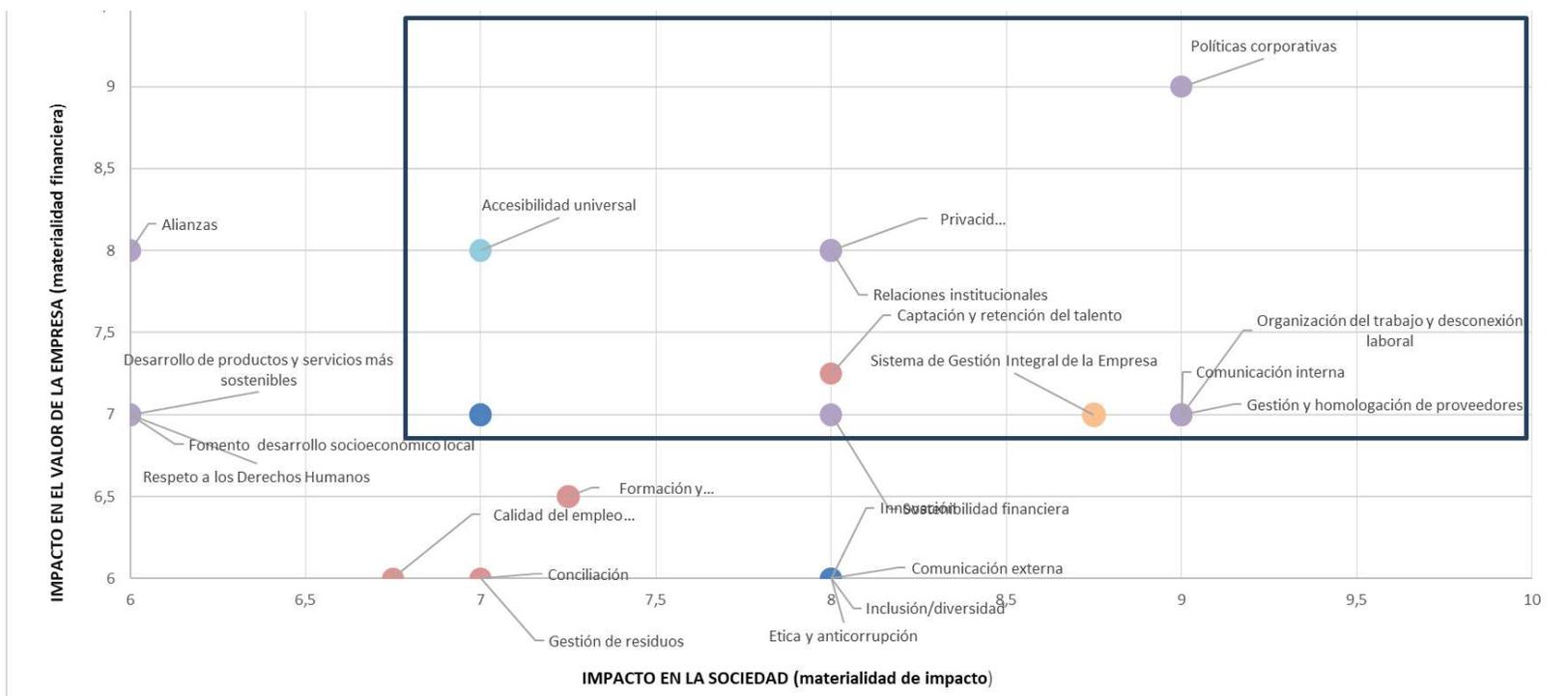
## 4.- Materialidad

PARTE INTERESADA	IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN	ASUNTOS MATERIALES	Materialidad financiera. Impacto en el valor de la empresa	Materialidad de impacto. Impacto en la sociedad
CLIENTES	EXTERNO	✓ Promociones y publicidad	5,75	4,75
		✓ Contratos	7	6
		✓ Confidencialidad y privacidad	8,75	7
		✓ Honestidad	8	7,25
		✓ Atención al cliente y servicio posventa	6,75	6
		✓ Bienes y servicios de calidad y seguros	7,25	6,5
Trabajadores de CIGESOC	INTERNO	✓ No discriminación	6	5
		✓ Derecho a la intimidad	7	6
		✓ Trabajo forzoso y trabajo infantil	1	1
		✓ Salud y seguridad	4	4
		✓ Entornos accesibles	2	4
		✓ Asociación y negociación	7	8
		Organización del trabajo y desconexión digital	9	7
		Comunicación interna	9	7
		✓ Contrato, condiciones de trabajo y salarios	8	6
		✓ Formación, empleabilidad y carrera profesional	8	6
		✓ Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	8	6
		✓ Respeto a la dignidad del trabajador	8	8
Socias CIGESOC	INTERNO	✓ Eficacia y eficiencia en la gestión	9	7
		✓ Gobierno de la organización	8	5
		✓ Transparencia informativa	6	7
		Relaciones institucionales	6	7
		Políticas corporativas	8	6
		Captación y retención del talento	9	9
		Cambios regulatorios	7	5
		Sistema de gestión integral de la empresa	4	6
		✓ Derechos de voto y representación	6	4
PROVEEDORES	EXTERNO	✓ Fomento de los principios de la responsabilidad social en la cadena de suministro	6	8
		✓ Formalización y cumplimiento del contrato	8	7
		✓ Confidencialidad y privacidad	8	8
		✓ Honestidad	6	7
AAPP	EXTERNO	✓ Colaboración y transparencia	7	7
		✓ No injerencia	6	4
		✓ Obligaciones fiscales	7	7
		✓ Honestidad	8	6
Planeta	EXTERNO	✓ Prevención de la contaminación y del cambio climático y uso eficiente de los recursos	1	2
		✓ Preservación y restauración de los ecosistemas y de la biodiversidad	1	1
		✓ Respeto a los animales	0	0
Sociedad Organismos Seguridad Información (Incibe-CCN-AEPD), Medio ambiente y Organismo medioambientales, Organismos de Responsabilidad social, Pacto Mundial España.	EXTERNO	✓ Compromiso	4	6
		✓ Promoción del desarrollo local	4	5
		✓ Inversión en la comunidad y en la sociedad	5	6
Servicio de Prevención/Mutua	EXTERNO	Baja siniestralidad	5	7
		Formalización y cumplimiento del contrato	6	7
		Colaboración y transparencia informativa	6	7
		Respeto a la salud de los trabajadores	2	8
		Condiciones de trabajo saludables	1	8

## 4.- Materialidad

### Estudio de materialidad 2024

A continuación, se muestran los aspectos materiales significativos derivados de la matriz de doble materialidad realizada por CIGESOC para el año 2024:



## 4.- Materialidad

### ***Estudio de materialidad 2024***

Según muestra la matriz anterior, entre los asuntos materiales más relevantes (con un promedio igual o superior a 7 puntos) para la sostenibilidad de CIGESOC aparecen:

- Políticas corporativas
- Privacidad
- Relaciones institucionales
- Captación y retención de talento
- Sistema de gestión integral interno
- Accesibilidad Universal
- Sostenibilidad Financiera
- Organización del trabajo y desconexión digital
- Comunicación interna
- Gestión y homologación de proveedores

## 4.- Materialidad

En base a los asuntos materiales más relevantes se han seleccionado los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios para CIGESOC:



Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas



## 5.- Clientes

### ***Enfoque al cliente***

Desde CIGESOC se considera un aspecto fundamental el conocer las percepciones de nuestros clientes ya que es nuestro principal motor para seguir mejorando y avanzando en el desarrollo/aplicabilidad de nuestra aplicación CIBERSAD.

A finales del año 2024, comunicamos a nuestros clientes la nueva interfaz de CIBERSAD Web. Esta interfaz es la culminación de meses de trabajo donde el objetivo principal era lograr que el usuario aprovechara al máximo el tiempo de uso en CIBERSAD.

Con este rediseño simplificamos la navegación, promovemos el enfoque en lo importante y proporcionamos flujos de trabajo aún más optimizados. Es un rediseño totalmente centrado en el usuario.

***NUEVA TIPOGRAFIA***

***LEGIBILIDAD  
DEL  
CONTENIDO***

***NUEVOS ICONOS***

***PIE DE PÁGINA***

## **5.- Clientes**

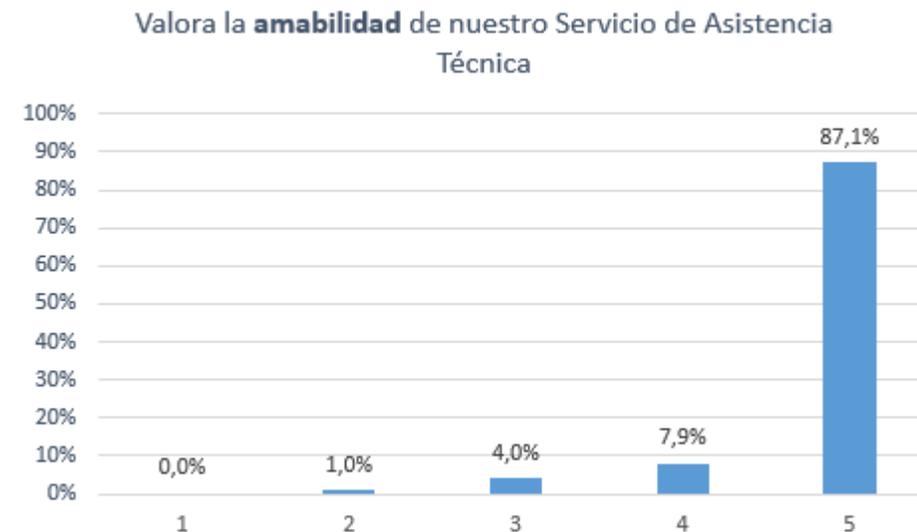
### ***Indicadores. Encuestas de satisfacción 2024***

- Los resultados de las encuestas de satisfacción enviadas a finales del período 2024 a todos los clientes (administraciones públicas, personal autónomo, etc.) manifiestan que desde CIGESOC se ha logrado mantener e incrementar en la mayoría de los casos el nivel de satisfacción de los clientes, confirmando la apuesta por la calidad en el servicio prestado.
- Un 76,2% de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos, indicando una percepción positiva general.

## 5.- Clientes

### Indicadores. Encuestas de satisfacción 2024

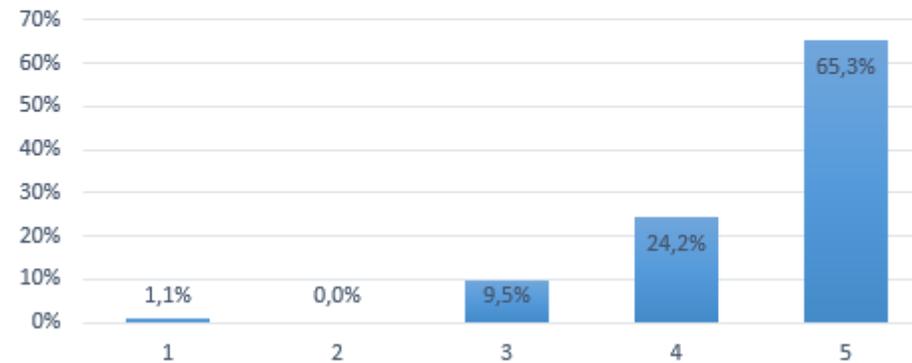
- El Servicio de Asistencia Técnica se posiciona como el aspecto más valorado. Como características destacables indican: la rapidez, con una resolución eficiente de problemas; la amabilidad, con una Atención personalizada; y la eficacia, donde aportan soluciones claras y resolutivas.



## 5.- Clientes

### Indicadores. Encuestas de satisfacción 2024

Estamos certificados en el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, nivel medio. ¿Consideras relevante que CIGESOC, como proveedor ofrezca garantía de seguridad y privacidad de la información?



## **5.- Clientes**

### ***Indicadores. Encuestas de satisfacción***

La evaluación de estos resultados nos permite seguir mejorando y proponiéndonos nuevos objetivos y horizontes, cada año más exigentes.

## 5.- Clientes

### ***Comunicación con los clientes***

Desde la dirección de CIGESOC se trabaja para llegar a un conocimiento más exhaustivo de los clientes e incrementar la interacción con ellos de manera diaria, tanto para la prestación del servicio como para la resolución de incidencias no respuesta a nuevas necesidades.

Los responsables y personal de las áreas operativas están a disposición de los clientes de forma permanente. Las áreas de apoyo, como RRHH, están igualmente a disposición del Departamento Comercial para cubrir las necesidades que puedan surgir.

## 6.- *Personas*

### ***Gestión de personas***

El equipo de CIGESOC está compuesto por profesionales expertas en diversas disciplinas, lo que permite ofrecer un servicio integral y especializado a nuestros clientes. La estructura organizativa favorece la colaboración y el trabajo en equipo, priorizando la excelencia técnica y el rigor profesional en todos los proyectos.

El proceso de selección de profesionales en CIGESOC sigue una serie de etapas estructuradas para garantizar, tanto la incorporación de los perfiles más adecuados a las necesidades de la organización, como la objetividad, la transparencia y la adecuación de los nuevos profesionales a los estándares de calidad y valores de la organización, contribuyendo así al desarrollo y fortalecimiento del equipo.

## 6.- *Personas*

### ***Perfil de la plantilla***

La consultoría en gestión social que realiza CIGESOC es un sector predominantemente femenino, lo que hace que sea más habitual encontrar personas más cualificadas y formadas de este género.

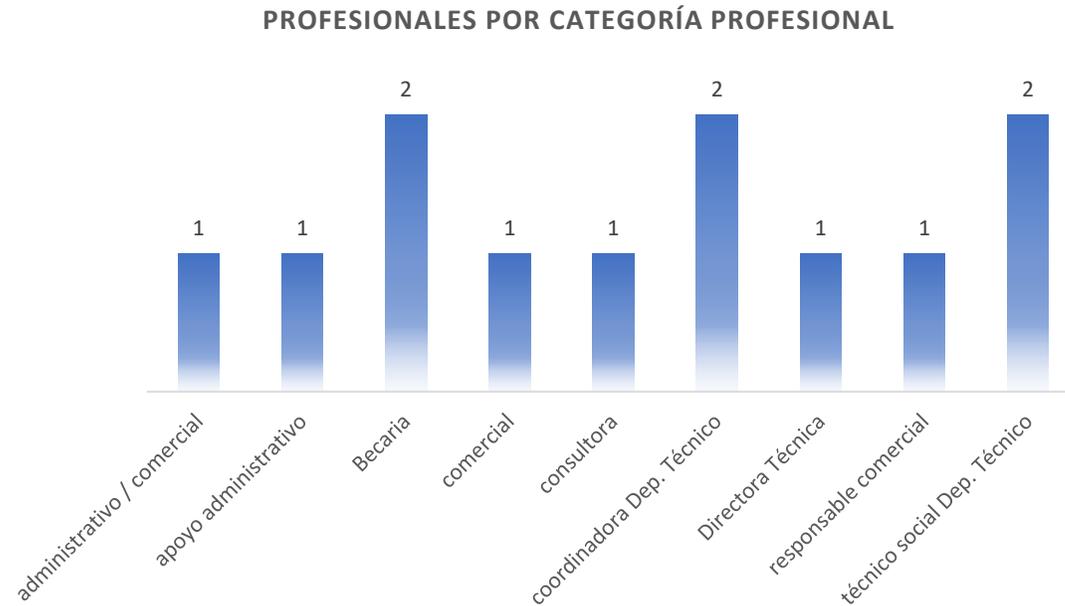
Desde CIGESOC promovemos e incentivamos la diversidad e igualdad de oportunidades, siempre priorizando los conocimientos y aptitudes profesionales a la hora de incorporar realizar una nueva incorporación.

En 2024 la plantilla está formada por 13 profesionales, mujeres en su totalidad.

## 6.- Personas

### Perfil de la plantilla

Durante el período 2024, se incorporaron a CIGESOC 3 personas, una de ellas como técnica social y las otras dos como becarias. En el mismo período se registro una única baja.



## 6.- *Personas*

### ***Clima laboral***

CIGESOC dispone de una herramienta de encuestas de clima laboral enviadas periódicamente a todo el personal para disponer de un sistema de medición del nivel de satisfacción del mismo.

A través del cuestionario se miden aspectos como el liderazgo, la estructura organizativa, la gestión de los procesos y la gestión de las personas, entre otros factores.

Estos resultados nos permiten poder mejorar aspectos que ayudan a crecer, evolucionar y crear el mejor ambiente de trabajo dentro de la organización, detectando y mejorando aquellos aspectos que se consideran más relevantes, así como aquellos factores que puedan manifestar un menor nivel de satisfacción.

## 6.- *Personas*

### ***Condiciones laborales***

CIGESOC se compromete a mantener unas condiciones laborales adecuadas, garantizando el cumplimiento estricto de la legislación vigente y de los estándares internacionales en materia laboral.

La empresa fomenta la profesionalización y la adaptación continua de la plantilla mediante la formación y el desarrollo de competencias, asegurando así la adecuación a las necesidades del sector y de los clientes

## 6.- *Personas*

### ***Igualdad y conciliación***

La igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal y profesional son ejes fundamentales en la política de gestión de personas de CIGESOC.

La organización desarrolla acciones específicas para la implantación de la igualdad laboral y la conciliación, integrando estos principios en su cultura corporativa y en los procesos de selección, promoción y desarrollo profesional.

CIGESOC rechaza cualquier forma de discriminación y está alineada con los Diez Principios Universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y normas laborales.

## 6.- *Personas*

### ***Salud y seguridad en el trabajo***

La seguridad y salud en el trabajo son prioridades estratégicas para CIGESOC, que cuenta con la certificación ISO 45001:2023, otorgada por AENOR, como reconocimiento a la excelencia en la gestión de riesgos laborales y el bienestar de las personas trabajadoras.

La empresa proporciona condiciones de trabajo seguras y saludables, eliminando peligros y reduciendo riesgos, y fomenta la consulta y participación activa de la plantilla en materia de prevención y mejora continua.

Uno de los objetivos propuestos para el año 2024 en materia de SST fue la mejora en la calidad del trabajo en materia de salud de la ergonomía del puesto. Consideramos que esto es un pilar fundamental, ya que, el pasar muchas horas sentadas realizando movimientos repetitivos puede dañar la salud.

## 6.- *Personas*

### ***Salud y seguridad en el trabajo***

Teniendo en cuenta las medidas adoptadas y la concienciación de todo el personal en la materia, durante el 2024 no se ha producido ningún accidente laboral ni absentismo laboral.

Creemos que el trabajo continuo por parte de CIGESOC cuidando la seguridad y la salud de todas las trabajadoras está dando el resultado buscado.



## 7.- Proveedores

### ***Gestión de proveedores***

CIGESOC integra la sostenibilidad como un pilar fundamental en la gestión de su cadena de suministro, alineando sus prácticas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno)

En la selección y gestión de proveedores se prioriza la colaboración con empresas que comparten nuestros valores y compromiso con el desarrollo sostenible. Para ello, CIGESOC selecciona y acepta a sus proveedores en base a criterios de:

- ✓ Calidad
- ✓ Servicio
- ✓ Precio
- ✓ Cadena y condiciones de suministro
- ✓ Criterios ambientales y éticos

## 7.- Proveedores

### ***Gestión de proveedores***

CIGESOC apuesta por el desarrollo local, fomentando el negocio con proveedores de proximidad bajo criterios de sostenibilidad. Actualmente, el 66% de nuestros proveedores son locales, lo que refuerza el impacto positivo en la economía regional y reduce la huella ambiental asociada al transporte y la logística.

Durante este 2024, no se ha identificado ningún impacto ambiental negativo significativo, real o potencial en la cadena de suministro y en el ciclo de vida de nuestra prestación del servicio, por lo que consideramos la selección de proveedores satisfactoria.

CIGESOC mantiene una comunicación abierta y colaborativa con sus proveedores, compartiendo expectativas y requisitos de sostenibilidad. Se promueve el diálogo para identificar oportunidades de mejora continua en prácticas ambientales, sociales y de gobernanza.

## 8.- *Sociedad*

### ***Colaboración y participación social***

CIGESOC colabora con entidades sociales de diferentes ámbitos, reforzando su compromiso con el entorno y la inclusión. Además, participa activamente en programas como “Responsabilízate”, promovido por la Xunta de Galicia, que impulsa la responsabilidad social empresarial (RSE) y el cumplimiento de los criterios ASG en las pymes gallegas.

Además, colaboramos con 3 entidades de tipo social seleccionadas por el impacto de su trabajo en la vida de las personas de nuestra comunidad :

- Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer de A Coruña (AFACO)
- Cocina Económica de A Coruña
- Asociación española de lucha contra el cáncer (AECC)

## 9.- Medio Ambiente

### ***Gestión ambiental***

La gestión ambiental en CIGESOC es transversal a toda la organización y se fundamenta en el cumplimiento normativo, la prevención, la formación y la mejora continua. El compromiso de la alta dirección y la implicación del personal garantizan la integración efectiva de la sostenibilidad ambiental en la estrategia y operaciones diarias de la empresa.

La gestión ambiental forma parte de nuestro sistema integrado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015, certificado y auditado periódicamente.

Este sistema permite identificar, controlar y evaluar los aspectos ambientales directos e indirectos derivados de sus actividades, productos y servicios, con el objetivo de prevenir, eliminar o reducir al máximo los impactos negativos sobre el entorno.

## 9.- Medio Ambiente

### ***Gestión ambiental***

CIGESOC dispone de la Información Ambiental del año 2024 compartida para todas sus partes interesadas a través de la página web de la organización, donde se comentan y evalúan los consumos y residuos.

Las dependencias de CIGESOC cuentan con una instalación eléctrica de baja tensión y protección contra incendios. Utiliza exclusivamente energía eléctrica y no dispone de ningún foco de emisión directa a la atmósfera.

CIGESOC fija objetivos anuales de reducción de recursos y residuos. Actualmente se trabaja en reducir el consumo de energía eléctrica mediante el uso y diseño de equipos más eficientes e iluminación LED y la renovación de toda la flota de equipos de todo el personal que sean mas eficientes energéticamente hablando.

## ***10.- Metodología***

### ***Pacto Mundial de las Naciones Unidas***

La Memoria de Sostenibilidad del periodo 2024 de CIGESOC se establece como informe de progreso con respecto a los Diez Principios de las Naciones Unidas.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas promueve la implementación de 10 Principios universalmente aceptados para fomentar el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Es por ello, por lo que

CIGESOC adquiere el firme compromiso de reportar de forma periódica a través de un informe de progreso sus acciones relativas a la implementación de estos Diez Principios.

## 10.- Metodología

### Objetivos de Desarrollo Sostenible

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 10 años (2030).



## ***10.- Metodología***

### ***Sobre la memoria***

Esta memoria de Sostenibilidad de CIGESOC se publica con el firme propósito de poder informar y actuar con plena transparencia en el ejercicio de comunicar a todos los grupos de interés sobre la gestión y los resultados de los indicadores económicos, ambientales y sociales más significativos en el periodo 2024.

La memoria tiene carácter anual.

Asimismo, la presente Memoria se establece como informe de progreso con respecto a los Diez Principios de las Naciones Unidas.

No se ha realizado una verificación externa del contenido.