



Memoria plan de Responsabilidad Social de Aragón

Año 2020

Fundación ASpace Zaragoza

G 99298846

Ctra. de Huesca s/n (Vía de acceso a N.U. El Zorongo)

Índice

Criterio 1.....	3
Contenidos generales.....	3
C.1.1. Declaración del Responsable de la Organización.....	4
C.1.2. Presentación de la Organización	5
C.1.3. Ética e Integridad	7
C.1.4. Gobierno de la Organización.....	9
C.1.5. Grupos de Interés.....	12
C.1.6. Análisis de Materialidad y Datos de la Memoria	15
C.1.7. Plan Estratégico RSC/RSA	16
Criterio 2. Clientes.....	18
C.2.1. Satisfacción del Cliente.....	23
C.2.2. Innovación en los Productos y Servicios.....	25
C.2.3. Calidad del Servicio.....	28
C.2.4. Transparencia Informativa sobre el Producto o Servicio.....	30
Criterio 3. Personas	31
C.3.1. Satisfacción de las Personas Empleadas.....	34
C.3.2. Igualdad de Oportunidades y No Discriminación.....	35
C.3.3. Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral	37
C.3.4. Formación y Fomento de la Empleabilidad	39
C.3.5. Seguridad y Salud	42
Criterio 4. Proveedores	43
C.4.1. Compras Responsables.....	45
C.4.2. Clasificación y Evaluación de Proveedores y Homologación de Proveedores.....	48
C.4.3. Interacción con los Proveedores	51
Criterio 6. Medioambiental.....	52
C.6.1. Impacto Ambiental	55
C.6.2. Estrategia frente al Cambio Climático	56

CRITERIO 1. CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. Declaración del Responsable de la Organización

Fundación ASpace Zaragoza pretende conseguir que las personas con Parálisis Cerebral se desarrollen de forma plena. Para ello les ofrece tanto a ellas como a sus familias los apoyos necesarios. Este acompañamiento es nuestra razón de ser y debe conseguirse mediante un compromiso que tenga en cuenta los medios además de los fines.

Con el transcurso de los años somos cada vez más conscientes de que, aun focalizándonos en un sector de la población concreto, participamos en la construcción de la sociedad, y tenemos que hacer lo que esté en nuestras manos para hacerla más justa y respetuosa con el entorno y las personas.

Por ello tenemos en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible y la agenda 2030 que pretende fomentar un desarrollo sostenible y trabajar para mitigar desigualdades a través de un desarrollo social justo. Por ello centramos nuestros esfuerzos en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, fomentar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos y lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Creemos que no es posible conseguir objetivos tan ambiciosos sin participar de forma activa en alianzas con diferentes agentes sociales con el fin de crear sinergias que nos permitan avanzar de forma conjunta.

Vivimos un momento de cambios radicales tanto en la sociedad como en nuestra propia entidad. La crisis sanitaria, económica y social derivada de la COVID-19 nos presenta serias dificultades y retos complejos. Pero creemos que es muy importante establecer claramente nuestros principios y valores para que las soluciones no pasen por dejar a nadie atrás.

Esta memoria muestra nuestro trabajo y las ideas que lo inspiran. Sin duda, manifiesta nuestro compromiso con la sociedad y nuestra responsabilidad en un desarrollo sostenible de la misma.

Mónica Iglesias Prieto

Directora Gerente de Fundación ASpace Zaragoza

C.1.2. Presentación de la Organización

Fundación ASPACE Zaragoza

	GRI
Nombre de la organización	102-1
Fundación ASPACE Zaragoza	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Atención integral a personas con Parálisis Cerebral y sus familias	
Ubicación de la sede	102-3
Carretera de Huesca S/N (Vía de acceso a N.U. El Zorongo); Zaragoza (50020)	
Ubicación de las operaciones	102-4
Carretera de Huesca S/N (Vía de acceso a N.U. El Zorongo); Zaragoza (50020)	
Propiedad y forma jurídica	102-5
Fundación sin ánimo de lucro	
Mercados servidos	102-6
Atención dentro de la Provincia de Zaragoza	
Tamaño de la organización	102-7
84 usuarios, 80 trabajadores, 20 voluntarios	
Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	102-9
Servicio de Residencia, Centro de Día, Centro Escolar en nuestras instalaciones arriba indicadas. Los proveedores son para compras a nivel general relacionados con los servicios prestados en la entidad. Nivel de provincia de Zaragoza principalmente.	
Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	102-10
Plan de Igualdad Implantación ODS en la entidad Enfoque de los servicios a las personas usuarias y sus familias en base a necesidades detectadas por el la Covid-19	
Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	102-11
N.A.	
Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)	102-12
Adhesión al Programa de Responsabilidad Social de Aragón Adhesión al Programa del Plan de Excelencia Empresarial Adhesión a plataforma de formación y gestión en ODS	
Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación o entidad	102-13
<u>Federación Aragonesa de Aspace</u> Presidida actualmente por la presidenta de nuestra entidad.	
<u>CONFEDERACIÓN ASPACE Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral</u> Miembro de la Confederación	
<u>CERMI Aragón</u> Miembro del Comité	
<u>Coordinadora Aragonesa de Voluntariado</u>	
<u>OADI (Observatorio Aragonés de la Discapacidad Intelectual)</u> Miembro del Observatorio	

Junto a estos la entidad mantiene relaciones con administraciones públicas a nivel local, provincial, autonómico y estatal.	
Información sobre empleados y otros trabajadores:	102-8

Indicador	Año 2018	Año 2019	Año 2020	GRI
nº total empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo	Hombres con CP:10 Hombres con CT:5 Mujeres con CP:44 Mujeres con CP:24	Hombres con CP:10 Hombres con CT:5 Mujeres con CP:44 Mujeres con CP:23	Hombres con CP: 12 Hombres con CT: 2 Mujeres con CP: 53 Mujeres con CP: 13	102-8
nº total empleados por tipo de contrato laboral (jornada completa/media) y por sexo	Hombres con JC: 15 Hombres con JP: 0 Mujeres con JC: 66 Mujeres con JP: 2	Hombres con JC:15 Hombres con JP: 0 Mujeres con JC: 75 Mujeres con JP: 2	Hombres con JC:14 Hombres con JP: 0 Mujeres con JC: 66 Mujeres con JP: 2	102-8
Descripción de trabajadores no empleados (voluntarios, subcontratas...)	18 voluntarios/as 2 subcontratas	18 voluntarios/as 2 subcontratas	20 voluntarios/as 1 subcontratas	102-8

C.1.3. Ética e Integridad

GRI

Misión, Visión, Valores

102-16

- **Misión**
 - Ofrecer atención integral y tratamiento especializado durante todos los ciclos vitales de personas con Parálisis Cerebral y patologías afines fomentando el desarrollo personal y la calidad de vida.
- **Visión**
 - Convertirse en el centro de referencia de la Parálisis Cerebral en Zaragoza.
- **Valores**
 - **Ética:** Toda persona por su condición humana, independientemente de su situación individual, tiene el máximo valor por sí misma. Las personas con parálisis cerebral y patologías afines tienen derecho al respeto de la diferencia y al de su propia dignidad, cualquiera que sea el estado en que se encuentran con respecto a su capacidad. Los valores éticos han de estar siempre presente en los cuidados e intervenciones profesionales. La práctica profesional debe estar impregnada de un profundo respeto a los derechos humanos, tanto de los usuarios como de sus familias, donde se defienda la privacidad, la igualdad de oportunidades, la intimidad, la confidencialidad, la dignidad, el respeto a la diferencia y a la libertad personal.
 - **Participación:** La persona, como individuo, tiene derecho a estar presente en la toma de decisiones que afecten al desarrollo de su vida. En los centros se debe promover la participación de la persona en situación de dependencia, su familia y los profesionales en la vida del centro.
La intervención profesional se debe realizar desde el refuerzo de los individuos y grupos, impulsando una política participativa, creando y consolidando sistemas o cauces que la posibiliten, así como garantizando la participación de cada una de las personas a las que se dirigen los respectivos planes de apoyo, tanto en la fase de diseño como en la de aceptación.
 - **Integralidad y acompañamiento:** La persona es un ser multidimensional donde interactúan aspectos biológicos, psicológicos, sociales y espirituales. Fundación ASPACE Zaragoza se debe concebir desde un enfoque global de la intervención contemplando tanto las distintas necesidades de las personas usuarias como teniendo en cuenta que ésta se desenvuelve en un contexto físico y psicosocial. Todo ello hace necesario un enfoque interdisciplinar y especializado de la intervención, además de que se procuren actuaciones coordinadas entre los diferentes recursos de la comunidad que garanticen la continuidad de la atención. Se proporciona guía y apoyo a los usuarios en todas sus etapas vitales así como a sus familiares.
 - **Transparencia:** En sus cuentas, como entidad sin ánimo de lucro y declarada de interés general y de utilidad pública, y en su gestión, con el fin de prevenir situaciones de discriminación y conflicto de intereses.
 - **Especialización y profesionalidad:** Proporcionar atención y apoyos especializados adecuados a las necesidades de las personas usuarias y sus familias a las características de su situación.
Establecer objetivos y un sistema para su evaluación y seguimiento como marca distintiva de un trabajo y una gestión profesional.
 - **Competencia y autonomía:** Cada persona tiene capacidad, con independencia de los apoyos que precisen, para desarrollar actuaciones competentes; así mismo deben tener control sobre su propia vida y actuar con libertad, por lo

tanto, la intervención desde la entidad se debe concebir desde las competencias personales.

Las personas usuarias, deben ser agentes activos en los procesos de intervención y para ello es importante tanto que se promuevan los comportamientos autónomos como que las programaciones de la entidad se lleven a cabo desde la diversidad en las necesidades individuales y al ejercicio de su voluntad.

- **Individualidad:** Cada persona es única y diferente por lo que la intervención en los centros se debe llevar a cabo desde los criterios de atención flexible y personalizada, adaptando las intervenciones a las necesidades y voluntades específicas de las personas atendidas y de sus familias.
- **Independencia y bienestar:** Todas las personas, independientemente de sus características o situación, tiene derecho a recibir apoyos que mejoren su situación de dependencia y su bienestar subjetivo, por lo que la intervención en la entidad se debe caracterizar por su finalidad socio terapéutica.
- **Solidaridad:** Dar a conocer el colectivo de personas con parálisis cerebral y patologías afines así como el trabajo que realiza la entidad para generar un clima de sensibilización social que ayude a la inclusión y colaboración social. A la vez que, desde una postura solidaria, se colabore con otros colectivos de la discapacidad.

Estándares, normas, sellos, reconocimientos externos (ISOS, EFR, EFQM, RSA...)	102-16
• ISO 9001-2015 • UNE EN-ISO 158101:2015 • RSA 2019 • Empresa Digna de Confianza • Sello EducaenEco	

Principios y normativa o códigos conductas éticas	102-16
---	--------

Fundación Aspace Zaragoza cuenta con un Código Ético debidamente colgado en su página web y que se puede visualizar en la siguiente dirección: <http://www.aspacezaragoza.org/codigo-etico/>

Dicho Código Ético es de aplicación a todos los grupos de interés que forman parte de la entidad. Anualmente el equipo directivo de la entidad se reúne para tratar de mejorar y revisarlo ampliando la participación posterior al resto de profesionales y usuarios de la entidad.

La entidad cuenta con un canal de quejas y sugerencias donde todas las personas que guardan relación con la misma: usuarios y usuarias, familias, profesionales, proveedores, etc. pueden hacer llegar todo aquello que estimen oportuno en pro de mejorar el servicio que desde la entidad se está prestando. Dentro de este canal está abierta la posibilidad de denunciar aquellas conductas que no cuadren dentro del Código Ético de la entidad.

C.1.4. Gobierno de la Organización

ENFOQUES:

Patronato:

- Consuelo Ciria López: Presidenta
- M^a Isabel Castellano Ariño: Vicepresidenta
- Rafael Oliver Buil: Tesorero
- Pilar Gracia Sinues: Secretaria
- Francisco Manuel Ciria: Vocal
- M^a Teresa Alonso Bailo: Vocal
- Francisco Javier Roldán Huerta: Vocal
- José Romeo Orós: Vocal
- Gregorio Granados Calvo: Vocal
- Vicente Gambón Mora: Vocal

Equipo Directivo:

- Consuelo Ciria López: Presidenta
- Mónica Iglesias Prieto: Directora de Residencia
- Pablo Escanero Escanero: Abogado y Responsable de Calidad
- Rafael Sánchez Arizcuren: Director Centro de Día
- Cristina Parrot Llutart: Coordinadora de Módulo
- Carolina López De Vicente: Coordinadora de Módulo
- M^a Esther López Cartier: Directora de Centro Escolar
- Daniel Prieto Fray: Coordinador Residencia
- Mayra Banchon Armas: Coordinadora Residencia
- Jorge Guajardo Diez: Trabajador Social

RESULTADOS:

PATRONATO	Año 2018	Año 2018	Año 2019	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Presidente:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	10	10	10	
antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno	Todos los miembros del patronato tienen una antigüedad de 10 años (año de constitución de la entidad como Fundación) a excepción de Gregorio Granados y Francisco Manuel Ciria que tienen una antigüedad de 4 años.			
sexo	Hombres: 6 Mujeres: 4			

EQUIPO DIRECTIVO	Año 2018	Año 2019	Año 2020	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Presidente:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	9	10	10	
antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno	Consuelo Ciria López: 10 años ¹ . Mónica Iglesias Prieto: 2 años Pablo Escanero Escanero: 4 años Rafael Sánchez Arizcuren: 11 años Cristina Parrot Llutart: 11 años Carolina López De Vicente: 11 años María López Cartiér: 1 año Daniel Prieto Fray: 2 años Mayra Banchon Armas: 2 años Jorge Guajardo Diez: 1 año			
sexo	Hombres: 4 Mujeres: 6			

Composición de los Comités responsables	102-18
---	--------

- Comité de Empresa: 4 mujeres y un hombre.
- Comité de Seguridad y Salud: 2 mujeres y un hombre.

¹ Se toma como referencia el año de constitución de la entidad como Fundación (2010).

ACCIONES:

Las acciones se podrían resumir en las siguientes:

- Gestión por procesos basados en la implantación de un sistema de gestión de calidad que se rige por la norma ISO 9001:2015 y UNE 158101 *Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado.*
- Análisis de partes interesadas
- Matriz DAFO
- Plan de Responsabilidad Social
- Memoria RSA
- Memoria IASS
- Objetivos de Mejora
- Acciones de mejora-oportunidades
- Plan de Acción 2020
- Código Ético 2020
- Plan de Igualdad
- Política de Conflicto de Intereses
- Transparencia en la gestión
- Implantación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en la gestión de la entidad.
- Impulsar la educación medioambiental a través de la obtención del Sello EducaEnEco

BUENAS PRÁCTICAS:

Las buenas prácticas que pueden ser de aplicación a otras empresas podrían ser las anteriormente citadas.

C.1.5. Grupos de Interés

ENFOQUES:

Existencia de un procedimiento de análisis de las partes interesadas que tiene como objetivo fundamental identificar a aquellas partes interesadas que:

- Que pueden afectar a la organización, con sus decisiones o actividades;
- Que pueden ser afectadas por las decisiones o actividades de la organización;
- Que creen que puede ser afectados por las decisiones o actividades de la organización.

La identificación queda reflejada en un acta de reunión tras la participación del equipo directivo de la entidad (previa apertura de esta identificación al resto de profesionales y personas usuarias).

Una vez identificadas las partes interesadas, en el Registro Maestro de Partes Interesadas el Equipo Directivo con el apoyo de otros profesionales, registra las Necesidades y Expectativas de cada parte. Posteriormente se evalúa la relevancia de las partes interesadas. Para evaluar la relevancia de las partes interesadas utilizamos la Matriz de influencia/impacto, que agrupa a los interesados basándose en su participación activa (“influencia”) en el sistema de gestión de calidad y su capacidad de efectuar cambios a la planificación o ejecución del sistema o sus procesos (“impacto”).

Como mínimo con una periodicidad anual se efectúa la revisión de la información de las partes interesadas en la revisión del Sistema por la Dirección. Y si se considera necesario se convoca una reunión del Equipo Directivo para realizar la Supervisión quedando reflejada la misma en un acta de reunión.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40
• A Nivel interno: ○ Profesionales • A Nivel externo: ○ Patronato ○ Usuarios ○ Familias/Tutelas (Menores) ○ Administración Pública ○ Proveedores ○ Asociaciones: ONCE, Confederación ASPACE, ○ Entidades de crédito ○ Comunidad Local ○ Subcontrata ○ Juzgado de 1ª Instancia nº 13 (Tutelas)	
nº total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	102-41
• 80 empleados	
Definición del proceso para identificar los GI	102-42
• Descrito en el apartado “enfoques”	

ACCIONES:

- Patronato: encuestas de satisfacción anual. Reuniones trimestrales. Rendición de cuentas acerca de gestión y administración.
- Usuarios: encuestas de satisfacción anual. Programación y Evaluación.
- Familias: encuestas de satisfacción anual.
- Proveedores: envío de requisitos y evaluación anual a los mismos. Confirmación de recepción de los mismos.
- Administración pública: envío de memoria de la entidad al Instituto Aragonés de Servicios Sociales de manera anual, justificación de proyectos.
- Asociaciones: envío de Memoria Anual, informes sobre alumnos y personas usuarias, justificaciones de proyectos.
- Entidades de crédito: justificación de proyectos. Reuniones.

- Comunicad Local: justificación de proyectos.
- Juzgado de 1ª Instancia nº 13: inventarios de bienes, rendición de cuentas anuales, rendición final de cuentas, autorizaciones judiciales.

C.1.6. Análisis de Materialidad y Datos de la Memoria

ENFOQUES:

Esta memoria pretende dar un enfoque de las actuaciones llevadas a cabo por Fundación ASpace Zaragoza que están relacionadas con la actuación bajo los principios de la Responsabilidad Social.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos) No se incluyen entidades	102-45
Proceso para definir los temas materiales El proceso de definición guarda relación con la guía para la elaboración de la memoria 2018	102-46
Lista de temas materiales y relevantes para la organización Principios de Responsabilidad Social	102-47
Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores) Se mantiene formato y contenidos respecto a memoria anterior	102-48
Cambios significativos en el periodo de la memoria - Alineamiento con agenda 2030 y los ODS. - Desarrollo de Plan de igualdad. - Implantación de Política de Conflictos e intereses. - Desarrollo de estrategias para afrontar Pandemia derivada de la COVID-19.	102-49
Periodo objeto de la memoria Septiembre 2019-Septiembre 2020	102-50/52
Fecha del último informe 30 de septiembre de 2019	102-51
Punto de contacto para solución de cuestiones pabloescanero@aspacezaragoza.org	102-53
Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54
"Opción Esencial"	

C.1.7. Plan Estratégico RSC/RSA

ENFOQUES:

El enfoque de Responsabilidad Social Corporativa de la entidad está basado en los principios anteriormente citados.

Como puntos fuertes cabe destacar los siguientes:

- Evaluación de la satisfacción de los usuarios y sus familias
- Gestión por procesos basados en la implantación de un sistema de gestión de calidad que se rige por las dos normas citadas
- Servicios de calidad y variedad en los mismos
- Análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Sello EducaenEco
- Construcción de un Plan de Responsabilidad Social y su correspondiente Memoria.
- Memoria IASS.
- Plan de Acción 2020.
- Código Ético 2020.
- Creación e Implementación de un Plan de Igualdad
- Empresa catalogada como Digna de Confianza
- Aumentar criterios sociales y medioambientales en la selección de nuestros proveedores
- Implantación de ODS en la entidad (Agenda 2030).
- Política de Conflictos de Intereses

Como puntos débiles o áreas de mejora cabe destacar los siguientes²:

- Mejora en materia medioambiental, no sólo en lo relacionado con el sello EducaenEco (actividad centrada fundamentalmente en el reciclaje) sino en otros aspectos relacionados con la educación medioambiental
- Creación de un Plan de acciones ambientales
- Medir la satisfacción del personal de la entidad

² A estas áreas de mejora hay que añadirles los compromisos adquiridos a lo largo de la presente memoria de la entidad

RESULTADOS:

Los puntos fuertes anteriormente citados se han cumplido en su totalidad y se miden anualmente a través de sus correspondientes indicadores, indicadores que cada año van mejorando.

En lo relativo a las áreas de mejora estas quedan pendientes y serán analizadas en la próxima memoria de la entidad.

ACCIONES:

- Las anteriormente citadas como puntos fuertes

BUENAS PRÁCTICAS:

- Las anteriormente citadas como puntos fuertes

CRITERIO 2. CLIENTES

Aspace tiene como misión *Ofrecer atención integral y tratamiento especializado durante todos los ciclos vitales de personas con Parálisis Cerebral y patologías afines fomentando el desarrollo personal y la calidad de vida.* Para ello se les presta una serie de servicios.

Los servicios que se prestan desde la Fundación ASPACE Zaragoza son los incluidos en el siguiente catálogo de servicios y profesionales que los prestan:

- Residencia
- Centro de Día para Adultos:
 - Módulo A
 - Módulo B
- Centro Escolar

OTROS SERVICIOS

- Gerencia y Administración: Director Gerente y Personal Administrativo.
- Atención Funcional:
 - Logopedia: Desarrollo de la comunicación y aspectos relacionados con la alimentación (disfagia). Profesionales: Logopedas.
 - Fisioterapia: Desarrollo de funciones motoras y funcionamiento relacionado con el movimiento. Profesionales: Fisioterapeutas.
 - Terapia Ocupacional: Desarrollo de funciones y desempeño en las diferentes ocupaciones. Profesional: Terapeuta Ocupacional.
 - Musicoterapia: Empleo de la música como elemento mediador para favorecer el desarrollo personal. Profesionales: Musicoterapeuta / Educadores.
 - Educación de Adultos: Mantenimiento y desarrollo de aprendizajes funcionales y significativos para la persona. Profesional: Maestra.
 - Apoyo y desarrollo de la autonomía en AIVD (Actividades y Talleres): Actividades de ocupación terapéutica y habilitación funcional de la persona Actividades Cotidianas, Productos Propios, Talleres (cocina, actividades para el desarrollo personal y social). Profesionales: Educadoras / Cuidadoras.
 - Terapia Canina: Empleo del perro como elemento mediador para favorecer el desarrollo personal. Profesionales: Mediador Canino / Educadora / Cuidadoras.
 - Actividades Lúdicas y Sociales: Juegos, Actividades para la inclusión social. Profesionales: Educadoras/Cuidadoras.

- Actividades Sensoriales: Empleo de situaciones sensoriales como elemento mediador para favorecer el desarrollo personal. Profesionales: Educadoras / Cuidadoras.
- Taller de radio: Actividades de comunicación, debate sobre temas de interés de los usuarios a través de podcast para favorecer la inclusión y participación social. Profesionales: Logopeda/Educadoras.
- Boccia: Práctica de este deporte. Profesionales: Educadoras.
- Apoyo y desarrollo de la autonomía en ABVD (Autocuidado): Cuidadores / Otros profesionales
 - Higiene/Aseo
 - Alimentación
 - Vestido
 - Desplazamientos/Transferencias
 - Descanso
- Atención Psicológica:
 - Atención y Apoyo psicológico: Psicóloga
 - Estimulación Cognitiva: Psicóloga
 - Desarrollo Psicosocial: Psicóloga/Educadores:
 - Grupo de Debate
- Atención Social:
 - Trabajo social: Trabajadora Social.
 - Entorno y Productos de Apoyo: Trabajadora Social.
 - Atención y Apoyo a las Familias: Trabajadora Social y Psicóloga.
 - Ocio y Tiempo Libre: Técnico de Integración Social
- Atención a la Salud: Médico de atención primaria
- Respiro familiar
- Atención Jurídica: Asesor Jurídico
- Ejercicio de Tutelas: servicio tutelar

- Servicios Básicos
 - Cocina: Empresa subcontratada.
 - Limpieza: Auxiliares de limpieza
 - Lavandería: Cuidadores
 - Mantenimiento: personal de mantenimiento

- Comedor: Profesionales del centro

- Transporte Adaptado: Conductores / Monitores de transporte

Anualmente en la matriz de identificación de riesgos y oportunidades se identifican los riesgos y oportunidades de la entidad (tanto por servicio como por parte interesada). En base a esta identificación se establecen una serie de objetivos y acciones de mejora a los que les son de aplicación unos indicadores que permiten medir la consecución de los mismos. Dichos objetivos y acciones son revisados cada año manteniendo algunos e incluyendo algunos nuevos en función de las necesidades detectadas.

Compromisos Adquiridos

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Mejorar las encuestas de satisfacción a fin de que sean más atractivas logrando una mayor participación de los usuarios/as y sus familias.	En proceso	NO
Impulsar la participación de los usuarios y sus familias en otros aspectos relacionados con el funcionamiento de la entidad.	Se ha llevado a cabo	SI
Impulsar la participación del usuario/a en el Programa de Desarrollo Personal en mayor medida.	Se ha llevado a cabo mediante reuniones mantenidas con las personas usuarias.	SI
Ampliación y promoción del servicio de tutelas de la entidad, especial promoción del voluntariado tutelar.	Aunque este compromiso se ha llevado no se da por finalizado ya que, es un compromiso en constante promoción.	NO

Impulsar la participación de usuarios y familias a través del mecanismo de quejas y sugerencias.	Se ha impulsado su participación y atendido las quejas y sugerencias surgidas.	SI
Acreditación dentro de Fundación Lealtad.	En proceso de revisión (se está en proceso de envío de documentación).	NO

Nuevos Compromisos Adquiridos

- Mejorar las encuestas de satisfacción a fin de que sean más atractivas logrando una mayor participación de los usuarios/as y sus familias. Es necesario ampliar la participación de las familias en las encuestas de satisfacción.
- Acreditación dentro de Fundación Lealtad.
- Ampliación y promoción del servicio de tutelas de la entidad, especial promoción del voluntariado tutelar.
- Seguir participando en proyectos con Confederación Aspace.
- Los servicios que reciben las personas usuarias no se vean mermados a causa de la crisis de la Covid-19.

C.2.1. Satisfacción del Cliente

ENFOQUES:

La entidad cuenta con un procedimiento de satisfacción del cliente donde se establece el modo en que se logra la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente se analiza a través de:

- Encuestas de satisfacción: Anualmente se establece el modelo de encuesta a enviar y la muestra de la misma: usuarios/alumnos, familiares, tipologías,.... Esta encuesta debe incluir preguntas encaminadas a conocer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Reclamaciones de los clientes: Se consideran reclamaciones todas aquellas que se hayan recibido por escrito en el formato oficial establecido. Se remitirán directamente al director del centro, quien las gestionará, documentará la resolución por escrito y se la comunicará al reclamante en un plazo no superior a 10 días.
- Sugerencias y quejas: Recibidas de usuarios/alumnos, familiares o trabajadores. Si son comunicadas oralmente, las documentará la persona que la recoja en el formato establecido. La gestión la realizará el Responsable de Calidad, quién junto con el responsable del servicio serán los encargados de resolverlas en un plazo no superior a 10 días, comunicando todas las incidencias habidas y resoluciones adoptadas a la persona que las realizó. Las quejas y sugerencias pueden incluir aspectos relacionados con la prestación del servicio o con las instalaciones y los equipamientos de los centros. Las sugerencias y quejas se depositan en el buzón de Administración en sobre cerrado a la atención del Responsable de Calidad. Se debe utilizar el formato establecido. Este modelo de hojas se encuentra a disposición de los profesionales y demás personal en el Servidor Común (Dentro de la carpeta de Calidad), Distribuidas en cada Centro (las tienen el Coordinador de Centro de Día, las Coordinadoras de Módulo, Residencia, Directora de CEE) y el Responsable de Calidad.
- No conformidades: Aquellas quejas y reclamaciones que se encuentran registradas como no conformidad externa.
- Indicadores establecidos para cada proceso.

Los clientes han sido informados de los canales existentes para la formulación de reclamaciones, quejas y sugerencias a través del Reglamento del régimen interno.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes				
% de insatisfacción global y por atributo valorado	NA (no se produjo el envío de información)	No existe (salvo algunos apartados con puntuación obtenida de regular)	Pendientes de análisis ya que todavía no han sido enviadas	GRI 418
Satisfacción media	NA	Por encima del 80% buena y muy buena		
Error muestral	NA	48% de las familias respondieron a la encuesta de satisfacción		

ACCIONES:

- Impulsar la participación de las personas usuarias y sus familias. Este año se ha conseguido una subida del porcentaje de participación pero aun así la entidad considera que tiene que ser más elevado.
- Mejora de encuestas de satisfacción. Hacerlas más atractivas y sencillas.
- Estudiar algún método alternativo a la encuesta escrita (online, vía correo electrónico etc.).

BUENAS PRÁCTICAS

Las anteriormente descritas

C.2.2. Innovación en los Productos y Servicios

ENFOQUES:

Anualmente se lleva a cabo un análisis de las expectativas y necesidades de los usuarios y sus familias (DAFO, Análisis de cuestiones externas a internas de la entidad, reuniones periódicas del equipo directivo del centro...) para la detección de las mismas poniendo en marcha su implantación en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Estas nuevas necesidades detectadas son planificadas a través de su inclusión dentro del sistema de gestión de calidad y son evaluadas según lo establecido en el sistema.

Dentro de este análisis con respecto al presente año caben destacar:

1. Adaptar nuestros servicios a las circunstancias actuales derivadas de la crisis de la COVID-19.
2. Participación en varios programas coordinados por Confederación Aspace.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Indicador G4 asociado
Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado	N.A	4	5	
% de productos / servicios revisados / evaluados	N.A	100	Pendiente de revisión al no haber finalizado el año	GRI 416

ACCIONES:

- En relación al Covid nuestro equipo profesional se ha adaptado a las medidas que deben conocer y llevar a cabo, ya que son determinantes en el cuidado de las personas a las que atienden.

La situación es compleja, pero los profesionales que conocen a las personas usuarias y sus circunstancias son quienes mejor pueden apoyar a las personas con discapacidad en estos momentos y quienes mejor pueden comprender cómo la persona manifiesta/expresa los posibles síntomas, y así adaptar el entorno dando una respuesta eficaz.

Se está realizando un gran esfuerzo por adaptar recursos, espacios y apoyos para adaptarnos continuamente ante una realidad cambiante y que dificulta el desempeño cotidiano de los profesionales y el desarrollo personal de las personas usuarias.

- También se participa en varios programas coordinados por Confederación ASPACE, que pretenden establecer sinergias de trabajo y colaboraciones cuyo objetivo es crear líneas de investigación y desarrollo respecto a la tecnología (#ASPACEnet), la valoración y establecimiento de programas individuales con criterios uniformes (ASPACecif (Valorando Capacidades)), el trabajo en red de las entidades ASPACE (Talento ASPACE) y la participación de las personas con parálisis cerebral dentro del movimiento ASPACE. El objetivo es que todos estos proyectos redunden en beneficio de las entidades participantes y las personas con parálisis cerebral que reciben sus servicios. A continuación se detallan los proyectos citados:

- #ASPACEnet: es un proyecto que tiene como misión mejorar la autonomía y la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral a través de la tecnología y, específicamente, las Tecnologías de Apoyo (TA) y los Sistemas Alternativos y Aumentativos de Comunicación (SAAC).

Pretende cubrir las importantes carencias en cuanto a disponibilidad de TA y SAAC, así como en capacitación y asesoramiento para su correcta aplicación.

Si consideramos que las principales limitaciones de las personas con parálisis cerebral para participar en el entorno, se encuentran en el desplazamiento, la manipulación, la comunicación y el acceso a la información, podemos hacernos una clara idea de la importancia de la tecnología para que el colectivo disponga de la posibilidad de relacionarse y comunicarse de forma sencilla y directa, desarrollando así su autonomía, potenciando su participación social y reforzando su condición de ciudadanos en igualdad de condiciones.

- ASPACecif (Valorando Capacidades): es un proyecto que fomenta la implantación de herramientas de trabajo relacionadas con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF) (OMS, 2001). En concreto se ha desarrollado una herramienta informática desarrollada por Confederación ASPACE para valorar de forma objetiva las características clínicas, el perfil de la discapacidad y la situación social de las personas con parálisis cerebral. Además ofrece utilidades que permiten elaborar programas de intervención e informes vinculados con las valoraciones.

- Talento ASPACE: Constituye una red de trabajo constituida formada por grupos de profesionales del Movimiento ASPACE de diferentes áreas, para el intercambio de conocimientos, aportando información de primera mano del trabajo realizado por otras entidades. En Talento ASPACE gestionamos el conocimiento y el talento acumulado en el Movimiento ASPACE, compartiendo buenas prácticas de manera transparente, solidaria y comprometida para poder alcanzar progresivamente cotas más elevadas de excelencia en la gestión.
- Red de Ciudadanía Activa ASPACE: La Red de Ciudadanía Activa ASPACE es un grupo de trabajo formado por 650 personas con parálisis cerebral, procedentes de 26 entidades ASPACE de toda España, cuyo objetivo consiste en potenciar su propia participación social a través del fomento de su autodeterminación, de tal forma que desde la familia, las propias entidades ASPACE, las instituciones públicas y la sociedad en general valore y respete sus opiniones y decisiones como ciudadanos.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Participar de manera activa en los proyecto de Confederación Aspace.

C.2.3. Calidad del Servicio

ENFOQUES:

La calidad del servicio se mide a través de:

- **Reclamaciones de los clientes:** Se consideran reclamaciones todas aquellas que se hayan recibido por escrito en el formato oficial establecido. Se remitirán directamente al director del centro, quien las gestionará, documentará la resolución por escrito y se la comunicará al reclamante en un plazo no superior a 10 días.
- **Sugerencias y quejas:** Recibidas de personas usuarias/alumnos, familiares o trabajadores. Si son comunicadas oralmente, las documentará la persona que la recoja en el formato establecido. La gestión la realizará el Responsable de Calidad, quién junto con el responsable del servicio serán los encargados de resolverlas en un plazo no superior a 10 días, comunicando todas las incidencias habidas y resoluciones adoptadas a la persona que las realizó. Las quejas y sugerencias pueden incluir aspectos relacionados con la prestación del servicio o con las instalaciones y los equipamientos de los centros. Las sugerencias y quejas se depositan en el buzón de Administración en sobre cerrado a la atención del Responsable de Calidad. Se debe utilizar el formato establecido. Este modelo de hojas se encuentra a disposición de los profesionales y demás personal en el Servidor Común (Dentro de la carpeta de Calidad), Distribuidas en cada Centro (las tienen el Coordinador de Centro de Día, las Coordinadoras de Módulo, Residencia, Directora de CEE) y el Responsable de Calidad.
- **No conformidades:** Aquellas quejas y reclamaciones que se encuentran registradas como no conformidad externa.
- Indicadores establecidos para cada proceso.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	4	3	4	4	GRI 417
% de reclamaciones resueltas					
A favor del cliente	4	2	4	4	GRI 417
Importe de multas	0	0	0	0	GRI 417

ACCIONES:

- Procedimiento de satisfacción del cliente
- Tabla de indicadores por proceso de la entidad.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Rapidez en la gestión de las reclamaciones y consultas recibidas.

C.2.4. Transparencia Informativa sobre el Producto o Servicio

ENFOQUES:

La entidad muestra su transparencia a través de:

- Auditorias anuales de contabilidad.
- Auditorías de sistema de gestión de calidad.
- Muestra de actividad de la entidad en Redes Sociales.
- Memoria IASS.
- Otras memorias.
- Informes.
- Política de conflicto de intereses.
- Reuniones trimestrales con el Patronato de la entidad para rendir cuentas de la gestión económica. Dicha reunión queda reflejada en la correspondiente acta de reunión.

Actualmente la entidad se encuentra en proceso de acreditación dentro de la Fundación Lealtad y el Plan de Excelencia Empresarial.

RESULTADOS:

- Auditorías realizadas: 3. Interna, externa y auditoría general de cuentas.
- Elaboración de Memoria anual ante el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- Reuniones Patronato celebradas: hasta la fecha se han realizado 6 reuniones.

ACCIONES:

- Implantación en la entidad de Política de conflicto de intereses.
- Mejora del contenido y claridad de la Memoria IASS.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Las anteriormente citadas.

CRITERIO 3. PERSONAS

Enfoque Global

Aspace tiene implantada una Política de Dirección de Personas revisada y fechada anualmente (última de enero de 2020) que dice así:

Nuestra política de Dirección de Personas, se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los USUARIOS/ALUMNOS para satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas. Para ello, garantizamos impulsar una cultura con una visión global de nuestros servicios, alineada con nuestros principios y valores, basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad y compromiso de mejora.

Nuestra política se basa en los siguientes pilares:

1. Comunicar y compartir con los profesionales los objetivos del servicio, las características de un correcto funcionamiento del mismo, los resultados, objetivos esperados y los logros y metas que han conseguido.
2. Promover un ambiente de compañerismo, colaboración y respeto;
3. Promover el trabajo en equipo, fomentando la participación de los profesionales para la mejora continua del servicio;
4. Fomentar el reconocimiento verbal o escrito a los profesionales, ante buenas prácticas, resolución de dificultades, propuestas de mejora o al ser felicitados por los clientes, personas usuarias o familiares;
5. Impulsar las buenas prácticas en los estilos de dirección de personas, apoyando y formando a los profesionales que tengan responsabilidad en la dirección de personas en equipos o áreas;
6. Escuchar, analizar y si procede, dar respuesta a las sugerencias, propuestas y necesidades que planteen los trabajadores/as.

Para poder desarrollar esta política, la Dirección establece anualmente unos objetivos en materia de Calidad particulares para determinadas actividades y servicios.

Es responsabilidad de todas las personas que trabajan en nuestra Organización, y requiere de la colaboración, profesionalidad e iniciativas de todos los miembros de la misma, el conseguir la mejora continua en la prestación de nuestros servicios para la promoción de la autonomía personal.

Compromisos adquiridos

COMPROMISO	EVOLUCIÓN	FINALIZADO
Impulsar la participación de profesionales a través del mecanismo de quejas y sugerencias.	Realizado. Son conocedores del mecanismo de quejas y sugerencias.	SI
Realización de encuestas de satisfacción a profesionales.	En proceso de elaboración	NO
Incrementar la implicación de los profesionales en procesos estratégicos, no solo del equipo directivo de la entidad.	Se ha realizado, aunque una de las prioridades de la entidad es que se sigan implicando en estos procesos estratégicos	NO
Establecer reuniones periódicas de trabajo en relación a procesos estratégicos llevados a cabo por la entidad.	Semanalmente se reúne el equipo directivo para abordar diversos temas (principalmente los lunes)	SI
Dar a conocer el Plan de Igualdad tras su registro y aprobación y las medidas en él incluidas.	Realizado, reflejado en los indicadores del Plan de Igualdad.	SI

Nuevos Compromisos Adquiridos

- Realización de encuestas de satisfacción a profesionales.
- Revisión anual del Plan de Igualdad e implementación de nuevas medidas.
- Seguir incrementando la implicación de los profesionales en procesos estratégicos.
- Realización de píldoras informativas acerca de aspectos relacionados con el día de la entidad (movilización de personas usuarias, apoyo en alimentación etc.).

C.3.1. Satisfacción de las Personas Empleadas

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La satisfacción de las personas empleadas se mide de forma indirecta a través de:

1. Reuniones de equipo directivo
2. Reuniones con su coordinador, responsable etc.
3. Evaluación de competencias
4. Quejas y sugerencias
5. Solicitud de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad

RESULTADOS:

Actualmente no disponemos de un mecanismo regulado que mida la satisfacción de los profesionales de la entidad (encuestas de satisfacción) sino que la satisfacción de los empleados se mide a través de lo dispuesto en los enfoques de gestión. Como medida a incluir, además de las anteriores, está la de redactar y crear encuestas que midan la satisfacción de los profesionales de la entidad.

ACCIONES:

- Reuniones de dirección con profesionales a fin de determinar el grado de satisfacción, quejas, sugerencias, inquietudes etc.
- Mecanismo de quejas y sugerencias implantado
- Solicitud de cambios en el Sistema de Gestión
- Reuniones de equipo directivo

BUENAS PRÁCTICAS:

- Reuniones de profesionales con equipo directivo.
- Mecanismo de quejas y sugerencias implantado
- Solicitud de cambios en el Sistema de Gestión
- Reuniones de equipo directivo

C.3.2. Igualdad de Oportunidades y No Discriminación

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Aspace Zaragoza se adhirió en marzo al programa de implantación del Plan de Igualdad impulsado por CEOE Aragón “Convocatoria Igualdad CEOE Aragón”. Para ello se creó una comisión de igualdad formada por la trabajadora social, asesor jurídico y un miembro del comité de empresa. Los dos primeros recibieron formación en igualdad, la formación fue la siguiente:

- 21 marzo de 2019 – Diseño y elaboración del Plan de Igualdad
- 26 marzo 2019 – Conciliación
- 28 marzo 2019– Comunicación y desarrollo de personas

Tras la formación recibida se llevó a cabo la redacción del Plan de Igualdad y actualmente se encuentra aprobado e implantado.

Tras esta aprobación y corrección de errores se procederá al registro del mismo y a la implantación del Plan en la entidad.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización					GRI 405
% Hombres	60	60	60	40	
% Mujeres	40	40	40	60	
% menos de 30	0	0	0	0	
% entre 30 y 50	0	0	0	0	
% más de 50	100	100	100	100	
% otros grupos minoritarios	0	0	0	0	
Composición de la plantilla					GRI 405
% Hombres	18	18	18	16	
% Mujeres	82	82	82	84	
% menos de 30	10	10	10	10	
% entre 30 y 50	60	60	60	60	
% más de 50	30	30	30	30	
% otros grupos minoritarios	0	0	0	0	
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base. Toda la plantilla cobra en relación a lo fijado por el Convenio Colectivo aplicable a la entidad.					GRI 405
Relación entre la retribución media de las Hombres y el salario base. Toda la plantilla cobra en relación a lo fijado por el Convenio Colectivo aplicable a la entidad.					GRI 405

ACCIONES:

- Redacción del Plan de Igualdad tras el programa de Igualdad CEOE Aragón
- Creación de la Comisión de la Igualdad
- Análisis de la no existencia de brecha salarial
- Análisis de presencia de mujeres en órganos directivos
- Reserva de parking para profesionales embarazadas
- Todas las incluidas en el convenio colectivo de la entidad: bajas maternales, paternales, reducción de jornada por cuidado de hijo etc.
- Revisión de posible lenguaje sexista
- Realización de una base de datos de cv desagregada por sexos

BUENAS PRÁCTICAS:

- Aplicación de las medidas contempladas en el Plan de Igualdad.

C.3.3. Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Estas acciones están incluidas dentro del Plan de Igualdad citado con anterioridad

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.					
Mujeres	100	100	100	100	
Hombres	100	100	100	100	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.					
Mujeres	3	3	3	2	
Hombres	2	1	1	1	
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.					
Mujeres	3	3	3	2	
Hombres	2	1	1	1	
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes (toda la plantilla puede hacer uso de las medidas de conciliación laboral existentes)					
Mujeres	100	100	100	100	
Hombres	100	100	100	100	
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.					
Mujeres	2	2	2	2	
Hombres	0	0	0	0	
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo. Se analiza cada situación en concreto y se garantiza la flexibilidad de la jornada.					
Mujeres	0	0	0	10	
Hombres	0	0	0	5	
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo (no es posible dada las características de la entidad). Dada la situación actual en algunos puesto se ha implantado (sobre todo en los meses entre marzo y junio de 2020)					
Mujeres	0	0	0	5	
Hombres	0	0	0	5	

ACCIONES:

- 1) Posibilidad de Parking.
- 2) Servicio de comedor pagado por la entidad.
- 3) Posibilidad de mandar paquetes de envío privados a las oficinas.
- 4) Lote Navideño.
- 5) Campañas de vacunaciones (antitetánica, gripe, etc.).
- 6) Donaciones de tapones.
- 7) Donación de comida.
- 8) Participación en acciones sociales colaborando con fundaciones en venta de artículos a beneficio de esa asociación.
- 9) Horario de verano para el personal de administración durante el mes de agosto.
- 10) Horas sin sueldo
- 11) Fomento del teletrabajo dadas las circunstancias actuales.
- 12) flexibilidad de cambio de turnos.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Las descritas en el apartado anterior.

C.3.4. Formación y Fomento de la Empleabilidad

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Para la entidad la formación de sus profesionales es muy importante por lo que cuenta con un Procedimiento de gestión de recursos humanos donde se establece la forma en que se lleva a cabo la impartición de formación a los trabajadores. Dicho procedimiento se llevaría a cabo de la manera que se describe a continuación.

Cuando se incorpora personal los miembros del Equipo Directivo se encargan de:

- Comunicarle la información relativa al centro, al Sistema de Gestión y a su puesto de trabajo entregándole el Manual de acogida Común. El profesional tendrá a su disposición para su consulta los otros manuales, dependiendo del centro en el que se encuentre. El profesional deberá firmar el Recibí Manual de Acogida.
- Entregarle los Procedimientos y Protocolos aplicables en la actividad que va a desarrollar (Responsable de Calidad).
- Abrir su Ficha de personal (Administración).
- Recopilar los registros relativos a su formación para archivarlos (Administración).

Si es necesario impartir formación adicional al nuevo trabajador, se planificará y se incluirá en el Plan de formación. Los responsables de cada área realizan el seguimiento del personal y detectan las necesidades de formación.

Una vez identificada la necesidad, Administración/Trabajo Social, la planifica y la documenta en el Plan de formación.

Tras seleccionar la entidad o persona que impartirá la acción formativa y realizar los trámites oportunos, Administración/Trabajo Social comunica los detalles a los interesados y supervisa el cumplimiento del plan establecido.

Si alguna de las acciones formativas previstas no llegara a impartirse, Administración/Trabajo Social registra los motivos de esta anulación o aplazamiento en la ficha en el Plan de formación y lo comunicará a los interesados.

Una vez recibida la formación, Administración mantiene archivadas las copias de los certificados que hayan podido emitir las entidades formadoras y actualiza la Ficha de personal (Resiplus) del afectado.

Pasado un cierto tiempo Administración/Trabajo Social evalúa la consecución de los objetivos, el aprovechamiento y la eficacia de la formación recibida.

El resultado de la evaluación lo registra el Responsable de Calidad en el Plan de formación.

El Plan de Formación recoge:

1. Necesidad
2. Fecha de planificación
3. Tipo (externa o interna)
4. Descripción del curso
5. Objetivos
6. Persona o entidad que imparte el curso
7. Participantes
8. Fecha de finalización del curso
9. Método de evaluación
10. Evaluación

RESULTADOS:

Toda la plantilla tiene la oportunidad de recibir formación y no se realiza distinción alguna entre hombre, mujeres y el cargo que ocupan dentro de la entidad. Simplemente se ofrece una formación a los profesionales y estos se apuntan en función de sus necesidades.

Inicialmente se le proporciona una formación inicial impartida por distintos profesionales: Director de Centro de Día, Logopeda, Psicología, Responsable de Calidad, entre otros.

En materia de seguridad y salud dicha formación es obligatoria y suele ser bien aceptada por todos los profesionales de la entidad.

Indicador		Año 2020	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual			
Toda la plantilla	Hombres	80	GRI 404
	Mujeres	20	
Desglose por categoría	Hombres	40	
	Mujeres	60	
Altos directivos	Hombres		
	Mujeres		
Mandos intermedios	Hombres	15	
	Mujeres	85	
Técnicos	Hombres	70	
	Mujeres	30	
Administración	Hombres	20	
	Mujeres	80	
Personal base	Hombres		
	Mujeres		

ACCIONES:

- Incorporar la formación inicial que recibe el trabajador dentro del Plan de Formación
- Evaluar la actividad formativa

- Formación en materia de prevención y salud
- Formación de los trabajadores en aspectos relacionados con la Covid-19: medidas de seguridad e higiene, protocolos de actuación etc.
- Realización de plataforma de formación y gestión en ODS.
- Formación a la plantilla en ODS.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Posibilidad de sugerencias de formación
- Plan de formación elaborado de manera anual
- Formación en materia de prevención y salud
- Realización del curso *Prevención COVID-19 especial Residencias y atención sociosanitaria. Ed Aragón.*
- Realización del curso Dirección de Centros para personas con discapacidad
- Realización de plataforma de formación y gestión en ODS.

C.3.5. Seguridad y Salud

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Aspace dispone de un servicio de Prevención ajeno que gestione los aspectos relacionados con la Seguridad y la Salud.

Aun así la entidad cuenta con un Comité de Seguridad y Salud que se encarga de la aplicación de aquellas medidas e indicaciones en esta materia proporcionadas por el Servicio de Prevención Ajeno.

Cada tres meses se reúne el Comité con un miembro del servicio de Prevención para tratar diversos aspectos relacionados con la Seguridad y salud en el trabajo.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	100	100	100	100	GRI 403
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	

ACCIONES:

- Formación a los profesionales en materia de Seguridad y Salud
- Actualización del Plan de Autoprotección y el Plan de Emergencias
- Actualización y puesta de planos de evacuación
- Actualización de señalética de emergencias
- Creación de pictogramas de evacuación para comprensión de usuarios y usuarias en caso de evacuación
- Actualización de los equipos de trabajo
- Actualización de los perfiles de trabajo

BUENAS PRÁCTICAS:

- Creación de pictogramas de evacuación para comprensión de usuarios y usuarias en caso de evacuación
- Actualización de los equipos de trabajo
- Formación a los profesionales sobre prevención de riesgos en el puesto de trabajo

CRITERIO 4. PROVEEDORES

Enfoque Global

Fundación Aspace Zaragoza cuenta con un procedimiento de Gestión de Compras y un procedimiento de clasificación y evaluación de proveedores.

Dichos procedimientos establecen las normas de actuación por parte de los profesionales en relación a la realización y gestión de las compras y la evaluación y homologación de los proveedores por parte del departamento de Administración.

La selección de proveedores se realiza en base a una evaluación anual de aspectos ambientales, sociales, así como las iniciativas emprendidas en materia de responsabilidad social corporativa (publicación de Memorias, políticas de RSC, etc...) y otros factores considerados.

Compromisos adquiridos

COMPROMISO	EVOLUCIÓN	FINALIZADO
Revisión de requisitos y reenvío de los mismos a los proveedores.	Realizado. Se realiza de manera anual.	NO
Incluir criterios sociales y medioambientales en la selección, evaluación y clasificación de proveedores.	Se han implantado en el procedimiento de evaluación de proveedores e implantado en el Departamento de Administración	SI
Revisión del listado de proveedores aceptados.	Se revisa de manera anual dando de baja proveedores no considerados acordes a la Política de la entidad.	NO

Nuevos Compromisos Adquiridos

- Revisión del listado de proveedores aceptados. La entidad tiene la necesidad de revisar a sus proveedores dando de baja aquellas no incluidas en su Política.
- Revisión de requisitos y reenvío de los mismos a los proveedores.

C.4.1. Compras Responsables

Dentro del procedimiento de Gestión de Compras y Subcontratistas se han definido los requisitos de proveedores y subcontratistas en función, fundamentalmente de criterios de precio, calidad y proximidad.

En esta tabla de requisitos junto con los mismos aparece un listado de documentación requerida a cada proveedor por producto que garantiza así la buena compra de productos.

Fundación Aspace Zaragoza cuenta fundamentalmente con proveedores locales los cuales son anualmente evaluados y cumplen con las expectativas y requisitos estipulados.

Las compras se documentan en un impreso de Petición de material. Dicho impreso es analizado por el Responsable de Calidad y Jefa de Administración a fin de que la compra y el proveedor cumplan con los requisitos exigidos.

En el pedido se describe de forma clara y precisa el producto solicitado esto incluye, en la medida que sea aplicable:

- 1- Fecha.
- 2- Solicitante del material y perfil de puesto de trabajo que ocupa.
- 3- Los datos del proveedor.
- 4- La descripción del producto: tipo, clase, referencia, o cualquier otra identificación precisa
- 5- Cantidad y precio.
- 6- Especificaciones que debe cumplir el producto solicitado.
- 7- Destino del mismo.
- 8- Documentación que debe acompañar el suministro (como certificados de calidad, marcado CE, Manual de instrucciones, etc.).
- 9- Tramitación del pedido.

RESULTADOS:

Porcentaje de no conformidades por producto o servicio que no cumple requisito: NC relacionadas con el producto o servicio.

ACCIONES:

- Se incluyen criterios sociales y medioambientales de cara a la nueva contratación de un proveedor. Dichos criterios se realizan analizando su página web, para llevar a cabo un estudio detallado del proveedor.

Si dicha actividad no queda detallada en la página web se solicitan referencias.

BUENAS PRÁCTICAS:

- La indicada en el apartado anterior.

C.4.2. Clasificación y Evaluación de Proveedores y Homologación de Proveedores

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Este procedimiento se aplica para evaluar y clasificar a los suministradores de FUNDACIÓN ASPACE, en función de su capacidad para suministrar productos/servicios de acuerdo con los requisitos establecidos.

Los proveedores sometidos a la evaluación aquí descrita, son los suministradores de aquellos bienes o servicios que condicionan la calidad de nuestros servicios y pretendan suministrar con regularidad a FUNDACIÓN ASPACE ZARAGOZA, así como los subcontratistas.

La selección de los proveedores, su evaluación inicial, así como la reevaluación de los mismos de acuerdo con las pautas establecidas en este procedimiento es responsabilidad de Calidad.

En relación a los criterios de evaluación los aspectos a considerar en la evaluación inicial son:

1. Si ha demostrado que tiene capacidad y medios para el volumen a suministrar.
2. Si el producto/servicio suministrado cumple sistemáticamente con los requisitos de FUNDACIÓN ASPACE ZARAGOZA y, en su caso, de la reglamentación aplicable.
3. El cumplimiento de los plazos de entrega.
4. Su gestión administrativa (certificados emitidos, albaranes...) y sus condiciones económicas (precios, descuentos, forma de pago,...)
5. Criterios sociales y medioambientales: sello de Responsabilidad Social, acciones de Responsabilidad Social, sellos de calidad u otras certificaciones similares.

Cada uno de los aspectos mencionados se evalúa de cómo Bueno, Regular o Malo. El resultado de la evaluación puede ser Aceptado o Rechazado.

Además de esta evaluación inicial, hay proveedores a los que se les solicita mayor información debido a la naturaleza de los productos o servicios que proporcionan al centro y que se encuentran en la tabla de Requisitos de proveedores y subcontratistas, Para estos proveedores y subcontratistas es condición imprescindible para poder ser suministradores cumplir con los requisitos, en caso de no cumplir directamente pasan a no ser proveedores de FUNDACIÓN ASPACE ZARAGOZA.

Para realizar la evaluación inicial, distinguimos entre:

A. PROVEEDORES HISTÓRICOS

Para implementar el presente procedimiento, cada uno de los proveedores de FUNDACIÓN ASPACE ZARAGOZA es evaluado inicialmente, con respecto a los aspectos mencionados anteriormente, en función de su comportamiento histórico.

B. NUEVOS PROVEEDORES

En lo sucesivo, la búsqueda y selección de nuevos proveedores, se realizará en función de su aptitud para cumplir con los requisitos y necesidades de FUNDACIÓN ASPACE ZARAGOZA y compete al Jefe de Administración y al Responsable de Calidad.

Para ello recabará, en cada caso, la información y documentación que se considere necesaria para evaluar la capacidad que tiene el suministrador para adecuarse a las necesidades y requisitos de FUNDACIÓN ASPACE ZARAGOZA (presentación de la empresa, catálogos, tarifas de precios, fichas técnicas de los productos de interés, certificados de sistemas de gestión, sellos de Responsabilidad Social...).

El resultado de la evaluación de los nuevos proveedores se registrará después del primer suministro.

Anualmente, y antes de proceder a la Revisión del S.G.C., el Jefe de Administración procede a la reevaluación de cada uno de los proveedores, teniendo en cuenta las posibles modificaciones de los requisitos evaluados inicialmente y los resultados habidos en los controles de recepción de sus suministros. Como resultado de dicha reevaluación se tomará alguna de las siguientes decisiones:

- Mantenimiento como proveedor aceptado.
- Exclusión como proveedor aceptado.
- Exigir al proveedor la adopción de ciertas acciones correctivas o preventivas.

El Jefe de Administración registra en la ficha de Lista Proveedores aceptados los resultados obtenidos que incluyen los aspectos considerados con el resultado de la última evaluación practicada formando parte de los elementos de entrada para la Revisión del Sistema de calidad.

RESULTADOS:

Fundación Aspace Zaragoza ha incluido en la lista un total de 69 proveedores homologados que cumplen con los requisitos incluidos en la lista.

Anualmente (mes de enero) se lleva a cabo la evaluación o reevaluación de los proveedores. Tras la última reevaluación se han dado de baja cuatro proveedores por diversos motivos:

1. Mejor oferta de otro proveedor de gama de productos
2. Mejor servicio y calidad de producto
3. Cese de su actividad comercial
4. No cumplir con la política de la empresa.
5. No ser proveedor acorde a requisitos de proveedor.

ACCIONES:

- Reevaluación de los proveedores.
- Atención a otros criterios que no sean precio como criterios sociales o ambientales.
Dichos criterios se encuentran reflejados en el procedimiento de gestión de compras y evaluación de proveedores.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Procedimiento de evaluación de proveedores.
- Listado de proveedores aceptados.
- Requisitos de proveedores y subcontratistas.

C.4.3. Interacción con los Proveedores

Anualmente la entidad envía a los principales proveedores de su entidad los requisitos para poder ser aceptado como proveedor homologado dentro de la entidad.

Estos requisitos son enviados anualmente a los proveedores (mes de enero) especificando por proveedor los requisitos que han de cumplir para poder seguir suministrado productos o seguir prestando servicios en nuestra entidad. Entre estos requisitos destacan:

- Calidad
- Precio
- Atención al cliente
- Plazos de entrega
- Acreditación en normas de calidad
- Cualificación del personal
- Experiencia en el sector
- Criterios sociales o medioambientales: acreditaciones en Responsabilidad Social u otras certificaciones similares.

Tras el envío del documento a cada proveedor principal se solicita una confirmación de recepción por parte del proveedor. En el mes de enero se llevó a cabo el envío de estos requisitos a 30 proveedores obteniendo respuesta afirmativa de 29 proveedores vía correo electrónico o vía telefónica.

CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL

Enfoque Global

Fundación Aspace Zaragoza se encuentra comprometida con el Medio Ambiente, para ello ha comenzado poco a poco la andadura hacia conseguir un Medio Ambiente mejor para todos.

Con fecha de 21 y 22 de noviembre Aspace recibió el sello EducaEnEco por parte de Ecoembes. La visita de ECOEMBES los días 21 y 22 de noviembre estuvo enmarcada en el programa Red de Colegios EducaEnEco, un proyecto que implica a toda la comunidad educativa para impulsar el cuidado del medio ambiente a través del reciclaje.

Sus principales objetivos son:

- Sensibilizar sobre la importancia del cuidado del medio ambiente a través de gestos como el reciclaje.
- Promover la participación de la comunidad educativa en el sistema de recogida selectiva a través de la formación del profesorado, el personal no docente y el alumnado.
- Fomentar la recogida selectiva de residuos de envases y de papel y cartón en los centros educativos.
- Responder a las necesidades de recursos que tienen los centros educativos para poder realizar una correcta separación selectiva de residuos.

En Fundación ASPACE Zaragoza ECOEMBES realizó 3 acciones formativas.

La primera estuvo dedicada a los profesionales del centro, donde nos dieron las pautas para la implantación del sistema de recogida selectiva en ASPACE, y nos explicaron todo el proceso de reciclado. Nos proporcionaron contenedores tanto de residuos como de recogida de los mismos, y nos comprometimos a instalarlos y utilizarlos en todo el centro. Estos contenedores se han distribuido por todos los centros (centro de día, centro escolar, residencia...)

Las siguientes acciones formativas fueron para los usuarios/as de la entidad, realizadas por la educadora ambiental y el personal de ASPACE en dos tardes, basadas fundamentalmente en concienciar y enseñar la cultura del reciclaje.

Junto con la recogida selectiva de papel, plástico y cartón la entidad cuenta con un punto de recogida de pilas usadas para su reciclaje así como otro punto de recogida de material sanitario peligroso, gestionado por una empresa externa que tiene como labora fundamental la gestión y recogida a domicilio de residuos sanitarios.

Compromisos adquiridos

COMPROMISO	EVOLUCIÓN	FINALIZADO
Incluir criterios medioambientales a la hora de seleccionar a nuestros proveedores.	Se ha incluido en el procedimiento de gestión de compras y	SI
Seguir ampliando la formación de los usuarios/as y profesionales en materia medioambiental.	Se ha formado a personas usuarias y sus familias pero se considera necesario seguir realizando estas acciones	NO
Crear un plan de acciones medioambientales que integre las acciones de la entidad destinadas al reciclaje así como otras acciones llevadas a cabo.	En proceso de redacción de cara al año 2021	NO

Nuevos Compromisos Adquiridos

- Seguir ampliando la formación de los usuarios/as y profesionales en materia medioambiental.
- Adquisición de vehículo eléctrico.
- Instalación de punto de recarga eléctrico.
- Aumento de instalación de placas solares.
- Crear un plan de acciones medioambientales que integre las acciones de la entidad destinadas al reciclaje así como otras acciones llevadas a cabo.

C.6.1. Impacto Ambiental

ENFOQUES DE GESTIÓN:

El impacto ambiental de la Fundación se puede ver traducido en:

1. Consumo eléctrico.
2. Consumo de papel y cartón.
3. Consumo de tóner.
4. Pilas.
5. Residuos sanitarios.
6. Calefacción, aire acondicionado.

ACCIONES:

- Sello EducaEnEco
- Formación de los profesionales de la entidad en materia medioambiental
- Instalaciones de contenedores de reciclaje a lo largo de la entidad: papel y cartón, recogida de pilas usadas, plásticos, aceite etc.
- Fijar temperatura en termostatos para que siempre estén a temperatura óptima.
- Favorecer la impresión en blanco y negro.
- Instalación de placas solares para agua caliente sanitaria.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Sello EducaEnEco
- Contenedores de reciclaje.
- Instalación de punto de recogida de aceite usado en la cocina de la entidad.
- Regulación de termostatos y carteles informativos.
- Placas solares.

C.6.2. Estrategia frente al Cambio Climático

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Dadas las características de nuestra entidad nuestra estrategia frente al cambio climático es muy pequeña respecto a lo que pueden realizar otras entidades o empresas.

En materia de CO₂, disponemos de un transporte privado de rutas que realiza viajes tanto de recogida como de vuelta a la entidad (dada la situación del centro) de lunes a viernes.

Para lograr la reducción de emisiones de CO₂ se ha procedido a reestructurar las rutas de la entidad logrando una mayor eficacia y rapidez en las mismas, lo que conlleva una reducción del gasto de CO₂.

Dada la situación de la entidad resulta complicado evitar el uso del transporte privado por parte de los profesionales pero aun así, se incide desde la entidad en hacer uso del transporte público (en el manual de acogida de la entidad se indica esta posibilidad) así como la posibilidad de compartir coche entre estos.

RESULTADOS:

Aproximadamente el 55% de los profesionales de la entidad hacen uso del transporte público o de rutas de traslado compartidas.

ACCIONES:

- Reestructuración de rutas.
- Fomento por parte de la dirección de la entidad del uso compartido de vehículos involucrándose de manera activa en que se de esta situación.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Reducción de emisiones de CO₂

