

MEMORIA 2018

# Fundación Down Zaragoza,

*para la discapacidad psíquica*

Octubre 2018



## **Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES**

### **C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **ENFOQUES:**

Nacida como asociación integrada por un pequeño grupo de padres y madres en los primeros años ochenta, con el objetivo sustancial de ofrecer apoyo, en sociedad, a sus hijos e hijas y, en general, a las personas con síndrome de Down y tras una etapa de pequeños logros, cargada de esfuerzo y no pocas dificultades, en 1991 quedaba constituida en fundación, pasando a denominarse algunos años después (1998) *Fundación Down XXI* y, posteriormente, *Fundación Down Zaragoza para la discapacidad psíquica*, desde el año 2003, como institución sin ánimo de lucro, abierta y solidaria, comprometida, como se define en sus estatutos, con “la asistencia y mejora de la calidad de vida de las personas con síndrome de Down o cualquier otra discapacidad psíquica, con necesidades de compensación psico-social, o cuando presenten otros factores de exclusión social, así como también con el apoyo a su entorno familiar, en colaboración con todo tipo de entidades públicas y privadas que persigan idénticos y análogos fines”.

Siendo pues la misión de Fundación Down Zaragoza optimizar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias –función que realiza mediante la atención directa de las personas, así como con la promoción de todo tipo de centros, estudios, servicios y actividades dirigidas a su integración en los ámbitos educativos, sociales y laborales, y el estímulo hacia la vida independiente– a lo largo de los últimos años nuestra entidad, en un permanente proceso de adaptación y apertura, viene ofreciendo sus servicios y apoyos a todas aquellas personas que, desde su nacimiento y a lo largo de su vida, presentan discapacidad intelectual; retrasos madurativos y/o trastornos del desarrollo; o cualquier otro factor de exclusión social, asociado tanto en la personas con discapacidad intelectual como en sus familias.

Con convicción y honestidad Fundación Down realiza su actividad, en permanente coherencia con sus valores de compromiso, transparencia, innovación, transversalidad y constante espíritu de superación. Formando parte de la misma más de ochocientas familias, en la actualidad Fundación Down ejerce su responsabilidad social corporativa haciendo patente su capacidad de gestión y con cerca de noventa profesionales, distribuidos y distribuidas en equipos de trabajo cualificados en distintas ramas y estructurados organizativamente en departamentos, que dan respuesta a las diferentes necesidades de la trayectoria vital de las personas que reciben sus servicios y apoyos. Su calidad y profesionalidad se encuentra

acreditada en la norma ISO 9001-2008 o, como recientemente se ha puesto de manifiesto, al haber obtenido más de 300 puntos en la evaluación modelo EFQM. También integran la misma un nutrido grupo de voluntarios, que se forman, al mismo tiempo que ofrecen su eficaz apoyo en las diferentes acciones que se llevan a cabo, haciendo gala de un inquebrantable compromiso solidario.

La promoción de la autonomía de las personas con discapacidad, optimizando sus capacidades hacia una vida independiente, y el convencimiento de una metodología de trabajo transversal y conjunto con los diferentes los agentes sociales, tanto desde lo público como de lo privado, son las bases en la que se asienta la estrategia de una fundación que aspira a obtener nuevos logros en favor de unas personas que, sin duda, deben ser reconocidas como ciudadanos de pleno derecho.

En mi calidad como presidente del Patronato de la Fundación Down Zaragoza y con la legitimidad que me concede la experiencia acumulada, tanto como padre de una persona con síndrome de Down, como de patrono en ejercicio a lo largo de una ya dilatada etapa de mi vida, siempre guiada por mi compromiso con la función y misión de la fundación, no puedo menos que aplaudir con orgullo el esfuerzo organizativo y de actividad que esta ha desempeñado a lo largo de su trayectoria y lleva a cabo en la actualidad, en favor de las personas con discapacidad. Siempre en la esperanza de estar contribuyendo en la tarea común de seguir trabajando por una sociedad mejor y más justa. En ello confío.

Enrique Solano Camón  
Presidente

### RESULTADOS:

Descripción de las principales líneas (desarrolladas en el pto C.1.7.) estratégicas de la Organización con respecto a la sostenibilidad.

Descripción de cómo se integra el Plan de RSC de la Organización en la Estrategia de la misma (en caso de que exista definido un Plan de RSC).

Mensaje máximo responsable	102-14
Impactos, riesgos y oportunidades	102-15

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados estratégicos.

Para cumplir nuestros fines fundacionales, la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, además de prestar servicios directos\_ e incluso para prestarlos\_ hemos de conocer, tener en cuenta y e influir en lo que seamos capaces en cada

momento, en cuanto a políticas europeas, nacionales, autonómicas y locales, dado que nuestro fin es la inclusión social a través de la educación, la salud, el empleo, el deporte, tiempo libre, etc.

Esto nos afecta en cuanto a políticas y estrategias generales de desarrollo (en las que estar y participar de ellas o no para el beneficio del colectivo), beneficiarnos de medidas de fomento de las mismas (subvenciones, convenios, contratos, licitaciones). También en cuanto a ideas, medidas y recursos que podamos aportar a la sociedad en el mismo sentido (tanto a otras familias como profesionales o instituciones)

Igualmente, siendo una entidad social consideramos importante reflexionar continuamente sobre qué medidas podemos poner en marcha en cuanto a la igualdad, conciliación de la vida persona, formación, etc de nuestros colaboradores y el impulso de medidas medioambientales. Las tecnologías nos ayudan en múltiples sentidos: sistemas saumentativos de comunicación para las personas con discapacidad, mejora de la comunicación y sistemas de participación de las familias, otras entidades etc y la gestión de la información y el conocimiento.

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

Durante 2017 y 2018 hemos publicado una memoria medioambiental que tiene en cuenta las 3 R, desplegando acciones en todos nuestros centros en cuanto a los consumos y emisiones en agua, energía, papel y residuos. Contempla un acuerdo con un usuario dedicado a la chatarra que colabora en el reciclaje y depósito en punto limpio de residuos informáticos y metálicos. Hemos puesto en marcha un Huerto social en colaboración con una organización. Valoramos especialmente todos los aspectos en la compra y reforma de nuestros nuevos locales (residuos, sostenibilidad, materiales, energía).

A lo largo de 2017 y 2018 hemos establecido acuerdos políticos con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, poniendo en marcha de forma coordinada un nuevo Centro de Atención Temprana para dar servicio a un barrio de nueva población, Valdespartera. De esta forma, facilitaremos la calidad de vida de los vecinos de Valdespartera, Rosales y Montecanal, evitándoles viajes a un barrio más lejano, Miralbueno, donde teníamos nuestro único centro de atención Temprana.

Igualmente hemos colaborado con el Instituto Aragonés de empleo, ofreciendo programas experimentales de inclusión de la discapacidad intelectual en todos sus programas de formación y empleo, dentro de su estratégico 2015- 2018.

Hemos establecido una coordinadora voluntaria entre todas las entidades gestoras de atención temprana, informando al IASS e invitándole a participar de nuestro trabajo, para el consenso de un Plan de Calidad igual para toda la Atención Temprana en Aragón.

A lo largo de 2017 y 2018 hemos reflexionado y aplicado con mayor consciencia numerosas medidas de conciliación e igualdad. Adaptación de horarios de trabajos a necesidades familiares, flexibilidad de entrada y salida en 2 horas, reducciones voluntarias por estudios, compatibilidad con otros trabajos o conciliación familiar;

En cuanto a los planes de igualdad, hemos reflexionado especialmente sobre la potenciación de las figuras masculinas en nuestra entidad, contratando a 3 técnicos hombres.

De esta forma, aumentamos los modelos educativos y fomentamos también su participación en una entidad eminentemente femenina (7 hombres, en una plantilla media de 74 personas). En 2018 plasmaremos por escrito la fase de diagnóstico y primeras acciones aprobadas por el patronato, que supondrá plasmar en una memoria en realidad múltiples soluciones adaptadas e integradas ya en nuestra entidad desde hace 20 años.

Pensamos que necesitamos trabajar constantemente en red y formarnos continuamente, por lo cual la respuesta de la capacidad de trabajo individual la relativizamos totalmente en esta reflexión 2017 y 2018.

Además del trabajo en red con las instituciones, entidades sociales y plataformas a lo largo de los cuatro últimos años estamos recurriendo a numerosas consultoras para formarnos como entidad en estrategia, calidad (iso, fqm), igualdad, medioambiente, prevención de riesgos y un sin fin de temas que nos afectan a todos individualmente y a la entidad como colectivo.

A la vez, en 2017 y 2018 somos más conscientes de elegir entre nuestros partners a aquellos que nos ayudan a conseguir esta forma de estar y participar en sociedad, y valoramos especialmente estos factores al elegir a nuestros proveedores y alianzas.

### C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

#### ENFOQUES:

En este apartado se aportará información que permite caracterizar la Organización como sus antecedentes o historia

#### RESULTADOS:

	GRI
Nombre de la organización	102-1
Fundación Down Zaragoza, para la discapacidad intelectual	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Ubicación de la sede	102-3
Calle Lagos de Coronas, 30-34, local	

50.011 Zaragoza	
Ubicación de las operaciones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Atención Temprana y Postemprana "Miralbueno": Calle Lagos de Coronas, 30-34 (atcoord-rrhh@downzaragoza.org)</li> <li>• Centro de Atención Temprana y Postemprana "Valdespartera": Calle Ciudadano Kane 7-9-11 (atcoord-tec@downzaragoza.org)</li> <li>• Centro Ocupacional Miralbueno: Calle Lagos de Coronas, 44-46 (ocupacional-coord@downzaragoza.-org)</li> <li>• Centro Ocupacional Oliver: Calle Muniesa, 5 (adultos4@downzaragoza.org)</li> <li>• Centro de Formación de Adultos, Empleo y Vida Independiente: Avda La Jota, 11 Esquina Balbino Orensanz</li> </ul> <p>- Empresa Simulada: talleres-adultos@downzaragoza.org</p> <p>- Formación y empleo: adultos-coord@downzaragoza.org</p> <p>- Vivienda: tiempolibre@downzaragoza.org</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viviendas : en Oliver/Miralbueno, Parque Goya y Casco Viejo</li> <li>• Huerto Social: Huertos del Ebro</li> <li>• Centro de Tiempo Libre: tiempolibre1@downzaragoza.org</li> </ul>	102-4
Propiedad y forma jurídica	
Fundación	102-5
Mercados servidos	
	102-6
<p><b>Sociales</b> Trabajo Social Servicio Jurídico Tramitación de becas para servicios: ACNEE, CaixaProinfancia, Addecco, otros Itinerarios personalizados de inserción Grupo "Padre a Padre" Programas de Innovación Social para la inclusión social de personas con discapacidad y sus familias Programas de Inclusión de Personas con Discapacidad</p> <p><b>Sanitarios</b> Programa preventivo de Salud Oftalmología</p> <p><b>Educativos/formativos</b></p>	

Formación Ocupacional Permanente: "empresa simulada"  
Centro de formación permanente homologado con Inaem  
Formación ocupacional con Inserta

Laborales  
Empleo con Apoyo  
Prácticas formativas en empresas

**Accesibilidad**

Asesoramiento a Centros escolares  
Asesoramiento a Empresas  
Asesoramiento a ludotecas, casas de juventud, asociaciones

**Rehabilitación/tratamiento**

Atención Temprana (0-6 años): logopedia, psicomotricidad, psicoterapia, pedagogía, medicina rehabilitadora, medicina neuropediátrica  
Atención Postemprana (6-16 años): grupos de comunicación, habilidades sociales, conducta, desarrollo cognitivo  
Centro Ocupacional  
Grupos de juego infantil

**Ocio/deporte/turismo**

Matronatación (0 años- 6)  
Natación iniciación- perfeccionamiento  
Grupos de ocio infantiles (6 años en adelante)  
Grupos de ocio adolescentes/ jóvenes y adultos  
Gestión voluntariado: captación, acogida, información, participación en la entidad  
Vacaciones para jóvenes  
Colonias urbanas (centros de día, verano y semana santa)

**Orientación jurídica**

Específica discapacidad  
Laboral personas con discapacidad  
Orientación y asesoramiento familiar (testamentos, custodias, separaciones, patrimonio, etc)

**Vivienda/pisos tutelados**

Piso de aprendizaje familiar vinculado a Centro Ocupacional  
Piso de aprendizaje 1  
Piso de Emancipación  
Piso proyecto "Amigo"

**Otros....**

Actividades de divulgación , sensibilización y difusión en colegios, empresas, sociedad  
Actividades de Voluntariado corporativo con empresas  
Participación en eventos sociales, deportivos, lúdicos  
Gestión de prácticas universitarias y ciclos formativos

Mediana 850 familias	
Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	102-9
Proveedores locales	
Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	102-10
Puesta en marcha de dos centros en dos barrios distintos, para adultos La Jota, 44: Centro de formación (septiembre 2017).- Privado Muniesa, 5, Centro Ocupacional (septiembre 2017):- Mixto	
Puesta en marcha de la organización de un nuevo Centro de Atención Temprana Ciudadano Kane 7-11 (Valdespartera): Centro concertado, septiembre 2018	
Alquiler social 2 viviendas al Ayuntamiento de Zaragoza, en junio 2018: puesta en marcha equipamiento septiembre 2018	
Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	102-11
Revisión constante de costes globales por programa y centro, para la sostenibilidad de los programas	
Revisión de cuotas de participantes Coordinación interna para la toma de decisiones conjunta de forma estratégica, dependiendo de valoraciones políticas, sociales, económica o	
Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)	102-12
Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación o entidad	102-13
CERMI Aragón: participamos en 3 Comisiones (Familias, Salud y Servicios Sociales), presidiendo 1 de ellas CERMI nacional: participamos en la Comisión de Derechos Sociales  <b>Miembro asociado y activo de:</b> Red Aragonesa de Voluntariado Asociación Nacional de Empleo con Apoyo Down España (Federación) Ebrópolis	
Información sobre empleados y otros trabajadores:	102-8



CONTENIDO	Año 2018	Año	Año	GRI
nº total empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo	11 hombres 75 mujeres			102-8
nº total empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región	Sólo Zaragoza			102-8
nº total empleados por tipo de contrato laboral (jornada completa/media) y por sexo	40 jornada completa 43 parcial			102-8
descripción de trabajadores no empleados (voluntarios, subcontratas...)	3 contrato mercantil 52 voluntarios			102-8

### ACCIONES:

- Nuestro objetivo es la contratación a tiempo completo, indefinida y de calidad
- Para ello, ofrecemos la integración de los profesionales en diferentes proyectos, según su área técnica de especialización, de forma que se puedan completar jornadas de trabajo
- Ofrecemos diferentes formas de colaboración profesional con la entidad, propiciando la integración en plantilla de los profesionales que comienzan su relación como autónomos
- Flexibilidad en las relaciones: en 2018 hay 3 personas con excedencia por maternidad, 1 por asuntos propios. 5 personas han reducido voluntariamente su contrato de trabajo para compatibilizarlo con estudios o con la vida familiar.
- Flexibilidad en la organización del trabajo: posibilidad de entrada y salida con un margen de 1 ó 2 horas (según el contenido de cada puesto de trabajo), así como de organizar una "bolsa de horas" que permite 15 días de vacaciones en navidad y organización personal de días u horas libres a lo largo del año.
- Propiciamos la contratación de profesionales hombres, dado que nuestro sector mayoritariamente está constituido por mujeres. En 2018 permanecen en nuestra plantilla 2 logopedas, 1 técnico informático y de calidad, 1 auxiliar administrativo, 2 educadores en centro ocupacional.

- Plan de acogida, formación e integración de voluntariado: constituyen el grupo de voluntariado en 2018 en torno a 52 personas, con diferentes edades y perfiles profesionales y personales.
- **BUENAS PRÁCTICAS:**
  - Superamos el 3% obligatorio de contratación de personas con discapacidad intelectual, facilitando su integración laboral en F. Down en puestos como auxiliar administrativo y limpieza. En 2018, 4 personas en plantilla.
  - Propiciamos la realización de prácticas formativas de personas con discapacidad intelectual en nuestra entidad
  - Se fomenta la contratación de menores de 30 años a través de los programas de Garantía Juvenil del Instituto Aragonés de Empleo. 6 puestos de trabajo en 2018
  - Comisión de Voluntariado: el voluntariado se auto-organiza a través de una Comisión, decidiendo su formación, actividades de ocio para ellos mismos y plantean objetivos anuales. En 2018 están elaborando un Plan de Voluntariado

### C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

#### ENFOQUES:

Descripción de valores, principios, estándares y normas de conducta que la organización ha integrado de forma voluntaria y asumido con un compromiso estricto, así como la función que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización de las declaraciones.

#### Nuestros Valores:

- Oportunidad
- Innovación
- Profesionalización
- Personalización
- Investigación
- Mejora Continua
- Interdisciplinariedad
- Trabajo Conjunto con y desde todos los sectores de la sociedad

#### RESULTADOS:

	GRI
Misión, Visión, Valores	102-16

***Fundación Down Zaragoza somos una entidad sin ánimo de lucro dedicada a las personas con síndrome de Down, otras discapacidad intelectuales y/o dificultades de desarrollo.***

#### Nuestra Misión:

Optimizar la calidad de vida de las personas con otras discapacidad intelectual y/ u otras discapacidades, y de sus familias, a través de:

1. la **atención directa** a las personas,
2. impulsando la **investigación, estudios y actividades** y
3. **promoviendo servicios, centros e instituciones**, para alcanzar la integración de las personas en los ámbitos educativos, sociales y laborales, apoyando en todo este recorrido a las familias.

### Nuestra visión:

Es el trabajo por la discapacidad **desde la propia sociedad**, implicando de forma interdisciplinar a los sectores sociales, privados e institucionales, en todos sus ámbitos: educativo, sanitario, social, deportivo, laboral, científicos, jurídicos y empresariales.

Estándares, normas, sellos, reconocimientos externos (ISOS, EFR, EFQM, RSA...)	102-16
--	--------

- ISO 9001-2008,  
25.06.2013, primera certificación trianual  
14.09.2018, caducidad último certificado actual
- RSA 2017
- EFQM: 301 puntos (valoración externa mediante auditoría privada. realizada a título informativo)
- Memoria de sostenibilidad medioambiental (sin auditar)

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

Existe a nivel contable en 2018, sobre el resultado económico de excedentes y su destino.

A nivel entidad, este "código de conducta" se compone de Reglamentos de Régimen Interno por Centros, aprobados por Patronato y gobierno de Aragón, así como toda una serie de protocolos obre prevención de riesgos laborales, formación continuada, descripción de puesto de trabajo (tareas y competencias) y compromisos sobre protección de datos personales.

En 2018 estamos avanzando sobre la unificación de criterios metodológicos, educativos, sociales, económicos, políticos, medioambientales y de buen gobierno a través de diferentes coordinaciones internas.

Posiblemente se elabore algún documento en el futuro, pero hoy día estamos alineando y consensuando la coherencia de todas las partes en una única mirada de la entidad que recoja todas las visiones y conocimientos.

Formación y asesoramiento en pro de conductas éticas	102-17
--	--------

2017 obtuvimos el Sello RSA del IAF y en 2018 estamos trabajando de nuevo para mantener el Sello a través de la Elaboración de una memoria pública.

Nos hemos formado en los cursos de IAF durante 2018 (y desde 2014), y a partir de aquí hemos formado una comisión de RSA en la fundación con gerencia y personas de tres departamentos, para que la RSA sea una constante en nuestras observaciones y acciones como entidad.

3 Personas de la entidad se han formado en Planes de Igualdad, para trabajar transversalmente a partir de 2018 y 2019

3 Personas de la entidad se han formado en el desarrollo de Memorias Medioambientales, para trabajar transversalmente a partir de 2018 y 2019

Patronato, gerencia y el equipo de dirección se han comprometido en la aprobación e implantación de los planes y las acciones.

Procesos internos para denunciar conductas poco éticas	102-17
--	--------

- Están definidos en el Reglamento de Régimen interno de cada uno de nuestros centros

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora la ética y la integridad de la organización

- Formación a través de prevención de Riesgos laborales
- Encuesta de Clima Social, elaborada por la Mutua Externa que evalúa nuestra Prevención
- Códigos descritos a través de la ISO 9001-2015 y código de conducta integrado en las cuentas anuales, sobre la gestión económica, destino de excedentes
- Firma de no blanqueo de capitales (obligatorio en todos los bancos)

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para incrementar y mejorar las conductas éticas dentro de la organización y en la cadena de suministro.

- Reuniones de trabajo conjuntas patronato-gerencia- dirección de centros y equipos profesionales, para transmitir y alinear misión, visión y valores.

## C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

### ENFOQUES:

Descripción de los órganos de Gobierno existentes en la Organización, así como su composición y funciones. Organigrama.

Descripción de los procesos de evaluación y retribución que aplican a los órganos de Gobierno

- 

### RESULTADOS:

Identifique los resultados que apliquen al Gobierno de la Organización, así como de otros indicadores que la Organización suscriba para medir su evolución.

Si se dispone de información de al menos los últimos tres años, aportarla justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos también.

CONTENIDOS	Año 2018	Año	Año	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Presidente:				
ejecutivos y no ejecutivos	Presidente Tesorero Vicepresidenta 4 vocales Secretario no patrono Gerente con voz sin voto			102-22/23
antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno	4 años**			
sexo	2 mujeres 5 hombres			
Composición de los Comités responsables				102-18

\*\* El patronato renueva cada 4 años. 2 miembros tienen 4 años de antigüedad, 1 persona tiene 12 años de permanencia en el patronato; 3 personas al menos 18 años en distintos cargos y 2 más de 20 años

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora del Gobierno de la Organización.

- Se incluye en las Actas de Patronato el informe escrito y leído previamente de toda la actividad de representación mantenida por cada uno de los integrantes del órgano de gobierno
- Reuniones sectoriales entre Patronato y Gerencia con cada uno de los Centros (equipo de trabajo profesional), para compartir inquietudes, comunicar visión y misión y establecer planes de acción
- Reuniones de Patronato y Gerencia con el equipo de Directoras y profesionales Responsables de Áreas y Programas con el mismo fin
- Reuniones de trabajo operativo para dar respuesta a cuestiones inmediatas, compuestas por Presidente, Tesorero, Secretario y Gerente
- Participación conjunta de Presidente, Gerente y algunos miembros, especialmente Secretario y Tesorero en reuniones institucionales de interés e impacto sobre la acción presente y futura de la entidad, tanto Jornadas Informativas como reuniones de trabajo. En 2018 . Instituto Aragonés de Empleo, Instituto Aragonés de Servicios Sociales, Zaragoza Vivienda, Cámara de Comercio.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

#### ENFOQUES:

Identificación de los grupos de interés de la Organización. Descripción de sistemáticas implantadas para la participación de los grupos de interés, así como las consecuencias / uso que se hace de los resultados / conclusiones obtenidas de dicha participación

#### RESULTADOS:

Identifique los resultados que apliquen a la participación de los grupos de interés, así como de otros indicadores que la Organización suscriba para medir su evolución.

Si se dispone de información de al menos los últimos tres años, aportarla justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos también.

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40

Personas con discapacidad intelectual  
 Familias de personas con discapacidad intelectual  
 Federaciones y Coordinadoras de entidades para la discapacidad (CERMI, Down España, Asociación Española de Empleo con Apoyo)  
 Instituto Aragonés de Servicios Sociales  
 - Áreas de Atención Temprana, Centros Ocupacionales, Concertación de Plazas, Dependencia, Centros  
 Instituto Aragonés de Empleo  
 Instituto Aragonés de la Juventud  
 Zaragoza Vivienda  
 Ayuntamiento de Zaragoza: Áreas de Juventud y Acción Social  
 Zaragoza Dinámica  
 Universidad de Zaragoza, Uned , Universidad de la Rioja, Universidad Madrid. Prácticas estudiantes  
 Ciclos Formativos Profesionales: Prácticas estudiantes  
 Red pública y privada de guarderías, centros de E.Primaria y E. Secundaria  
 Hospitales de Zaragoza, públicos y privados  
 Centros de Salud de Zaragoza  
 Oficinas de Empleo de Zaragoza  
 Red centros gestores de Atención Temprana en Aragón  
 Empresas con sede en Zaragoza  
 Asociaciones de Vecinos de los barrios donde estamos instalados  
 Coordinadoras de Infancia de los barrios donde estamos instalados  
 Juntas de Distrito Municipales  
 Asociación Inserta Aragón (FSC\_ ONCE)  
 Fundación Adecco, Fundación Mapfre  
 Fundaciones Bancarias: IberCaja, Caixa  
 Otras entidades Bancarias. BBVA

nº total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	102-41
---	--------

No existe negociación colectiva en la entidad

Definición del proceso para identificar los GI	102-42
--	--------

Instituciones, entidades, colectivos y profesionales que persigan idénticos o análogos fines que Fundación Down Zaragoza en la promoción de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.

Enfoque para la participación de los GI	102-43
nº participantes: toda la entidad	
error muestral	

•

Temas y preocupaciones claves	102-44
Atención temprana	
Empleo	
Salud mental	
Vida independiente	
Escolarización	
Dependencia y promoción de la autonomía	

•

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de la participación de los grupos de interés.

- Participación en un grupo de trabajo formado por los centros gestores de Atención Temprana en Aragón para definir criterios de calidad del servicio en toda la autonomía
- Actividades de divulgación y sensibilización en centros escolares
- Asesoramiento a profesorado de centros educativos
- Participación en programas de Empleo con Apoyo y PIMEI del Instituto Aragonés de Empleo, propiciando información sobre la integración laboral de personas con discapacidad en empresas ordinarias
- octubre 2018: participación en Jornada de Trabajo de Fundación Adecco con el Colegio de Graduados Sociales, para la promoción del empleo de personas con discapacidad en empresas
- Visitas institucionales para dar a conocer nuestra entidad y a sus integrantes: instituto Aragonés de Servicios Sociales, inauguración de los nuevos locales, participando la Consejera del IASS y Director Gerente. Visitas de trabajo con grupos Políticos. Sesiones de trabajo con Gerente y Jefa de Servicios Sociales de Zaragoza Vivienda. Todos los contactos y relaciones se concretan a lo largo del año en resultados para los proyectos.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas, que puedan ser replicadas en otras empresas.



## C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

### ENFOQUES:

Descripción del proceso que ha seguido la organización, los grupos de interés consultados y resultados obtenidos en el análisis para definir los contenidos del informe de sostenibilidad.

Por otro lado, también facilita información básica sobre el informe, índice de contenidos de la memoria, si va a ser verificada o no....

### RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos)	102-45

- Federaciones y Coordinadoras de entidades para la discapacidad (CERMI, Down España, Asociación Española de Empleo con Apoyo)
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales
- - Áreas de Atención Temprana, Centros Ocupacionales, Concertación de Plazas, Dependencia, Centros
- Instituto Aragonés de Empleo
- Instituto Aragonés de la Juventud
- Zaragoza Vivienda
- Ayuntamiento de Zaragoza: Áreas de Juventud y Acción Social
- Zaragoza Dinámica
- Universidad de Zaragoza, Uned , Universidad de la Rioja, Universidad Madrid. Prácticas estudiantes
- Ciclos Formativos Profesionales: Prácticas estudiantes
- Red pública y privada de guarderías, centros de E.Primaria y E. Secundaria
- Hospitales de Zaragoza, públicos y privados
- Centros de Salud de Zaragoza
- Oficinas de Empleo de Zaragoza
- Red centros gestores de Atención Temprana en Aragón
- Empresas con sede en Zaragoza
- Asociaciones de Vecinos de los barrios donde estamos instalados
- Coordinadoras de Infancia de los barrios donde estamos instalados
- Juntas de Distrito Municipales
- Asociación Inserta Aragón (FSC\_ ONCE)
- Fundación Adecco
- Fundación Mapfre
- Fundaciones Bancarias: IberCaja, Caixa
- Otras entidades Bancarias. BBVA

Proceso para definir los temas materiales	102-46
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los definidos por los Estatutos de la Entidad</li> </ul>	
Lista de temas materiales y relevantes para la organización	102-47
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• Salud</li> <li>• Servicios Sociales</li> <li>• Formación para el empleo</li> <li>• Inserción laboral</li> <li>• Ocio</li> <li>• Deporte</li> <li>• Vida Independiente</li> <li>• Dependencia y promoción de la autonomía</li> <li>• Derechos Sociales</li> </ul>	
Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores)	102-48
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trata del primer informe emitido con el formato de RSA</li> </ul>	
Cambios significativos en el periodo de la memoria	102-49
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
Periodo objeto de la memoria	102-50/52
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018</li> </ul>	
Fecha del último informe	102-51
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 29 de octubre de 2018</li> </ul>	
Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53
<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	
Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54
"Opción Esencial"	
"Referenciado GRI"	
Índice de contenidos GRI	102-55

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en el análisis de materialidad

- Concreción de diferentes fases de autonomía en torno a la Vida Independiente
- Convenio con Zaragoza Vivienda
- Constitución de una comisión de Salud con profesionales de diferentes áreas de la fundación
- Promoción de un programa de Salud Mental con población adulta, en colaboración con la asociación AFDA
- Apertura de un nuevo centro de Atención Temprana, en colaboración con el IASS
- Puesta en marcha de dos locales para Adultos, de Formación y empleo el primero, y ampliación de Centro ocupacional el segundo, mediante cesión del gobierno de Aragón.
- Participación en Comisiones Sectoriales de CERMI
- Formación de gerencia y presidencia de la entidad en cuestiones de Bioética, promovidas por el Departamento de Salud.
- Constitución de una comisión para el trabajo de ordenamiento interno en el área de Atención Temprana mediante un Consultor especializado. Elaboración de mapas de procesos
- Participación anual de 2 personas de los equipos profesionales en la Formación en EFQM impartida por el Instituto Aragonés de Fomento para mejorar anualmente el trabajo interno que nos permite avanzar en puntuación en este Sello.
- Auditorías anuales ISO 9001-2015 , alcance Centro de Formación ocupacional.
- Solicitud a una consulta de propuesta de trabajo para diseño estratégico en la entidad (en estudio, a 29 de octubre de 2018)

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas, para implementar mejora en el proceso de análisis de materialidad, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Convenio de colaboración con la asociación de Salud Mental AFDA para elaborar diagnóstico de los adultos de nuestra entidad, colaborar en el diseño de un plan de salud mental y asesoramiento a profesionales de F. Down Zaragoza

### C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

#### ENFOQUES:

Explicación del enfoque de la RSC en la Organización, así como los documentos que soporten la misma (política de RSC, Plan, etc...)

Descripción de los compromisos y retos asumidos por la Organización, así como una rendición de cuentas del estado de cada uno de ellos.

- 

#### RESULTADOS:

Identifique los resultados que apliquen al Plan / Enfoque asumido por la Organización en el ámbito de la Responsabilidad Social, así como de otros indicadores que la Organización suscriba para medir su evolución.

Si se dispone de información de al menos los últimos tres años, aportarla justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos también.

- 

CONTENIDOS	Año 2018	Año	Año	GRI
Estado de situación de los objetivos contemplados en el Plan de RSC	Elaboración de la Memoria			
Estado de situación de los compromisos	Consolidación de los compromisos históricos y elaboración de nuevos para 2019			

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Formación en RSA	Iniciado. 1 persona responsable	X
Constitución de una comisión de RSA en la entidad	constituida	X
Aprobación por parte del patronato de la memoria 2018 RSA	En proceso de información y valoración	

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora del Plan de Responsabilidad Social.

- 

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-



# Memoria Plan de Responsabilidad Social de Aragón

## Fundación Down Zaragoza, para la discapacidad psíquica 2018

## **Criterio 2. CLIENTES**

### **ENFOQUE GLOBAL**

Indique y describa el enfoque global para la gestión del grupo de interés: Clientes. (G4-4, G4-8)

### **COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

De los compromisos adquiridos en la anterior memoria, describa brevemente su situación actual y su grado de evolución, indicando en su caso el Logro del Compromiso.

<b>COMPROMISO</b>	<b>EVOLUCION</b>	<b>FINALIZADO</b>

### **NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

- 
-

## C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

### ENFOQUES:

Indique los procesos y/o proyectos implantados en la Organización para conocer la satisfacción de los clientes e identificar las mejoras de servicio.

- 

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida la satisfacción de los principales segmentos de clientes. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes				
% de insatisfacción global y por atributo valorado	0,2%			GRI 418
Satisfacción media	4,5 sobre 5			
Error muestral				

### ACCIONES:

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de los mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de sus clientes.

Dependiendo de programas, la evaluación está más o menos sistematizada con usuarios (personas con discapacidad y con sus familias)

En unos, se realiza a través de encuesta anónima, anual. Otras, cada vez que termina el curso de formación en cuestión.

En otras ocasiones, las entrevistas estructuradas con las familias, anuales o semestrales, cumplen este propósito.

Con clientes externos, también se produce de formas variables: en unos casos, emiten directamente una evaluación puntuada y pública; en otros, lo realizamos participando de la forma que nos exige su propio sistema de calidad; en otros, a través de entrevistas periódicas con sus responsables.

en 2018 hemos sistematizado la recogida de información de la satisfacción de familias mediante encuestas.

Las encuestas de los financiadores que los usuarios completan sobre nuestros servicios salen habitualmente con puntuaciones altas (normalmente a un 95% del total)

En cuanto a la evaluación de Clientes externos (financiadores de nuestros servicios, o quienes nos contratan para desarrollarlos):

Estamos en esta fase de diseño de instrumentos. En 2018 a satisfacción viene medida por resultados históricos, donde podemos comparar resultados interanuales respecto a fidelidad, compromiso, permanencia, etc.

Fuera de estos registros, la medición viene dada a través de la relación personal, entrevistas.

En 2017 y 2018 podemos ",medir" la satisfacción a través de resultados: nos han otorgado 3 reconocimientos públicos (1 entidad social y dos colegios profesionales); hemos obtenido la concesión demanial de dos locales durante 25 años por parte del IASS y el Ayuntamiento nos ha facilitado un convenio para dos alquileres de vivienda social.

En 2019 nuestro reto será generar instrumentos para medir externamente la satisfacción

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

Indique, si existen, buenas prácticas mecanismos y procesos para conocer la satisfacción de sus clientes, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Encuestas externas, emitidas por el propio Gobierno de Aragón dentro de servicios concertados
- Encuestas externas, emitidas por los financiadores de los cursos que nos contratan
- Reuniones informales con familias
- Focus Group con familias para temas concretos



### C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### ENFOQUES:

Indique los procesos y/o proyectos implantados en la Organización para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y mercado.

Indique si la organización comercializa productos para colectivos específicos.

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación. Los mecanismos de detección de mejora vienen dados por la escucha constante a clientes en todos sus niveles y el estudio de nuestras posibilidades de desarrollo de nuevos servicios que satisfagan estas demandas o bien, de canales de coordinación externa para buscar alianzas estratégicas con lo que realizarlos.

#### Canales:

- Encuestas
- Demandas expresas de los clientes
- Reuniones
- Focus Group

En 2017 y 2018 hemos mejorado en introducir variables numéricas que nos permiten obtener porcentajes por tramos y estadísticas, además de las evaluaciones cualitativas habituales

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Se diseñan de forma planificada actuaciones innovadoras para dar respuesta a necesidades nuevas o emergentes

Se alterna la formación continuada para la mejora de las competencias y la innovación cotidiana en la variación constante de formas de hacer, metodologías, etc, que supongan mejora en la calidad y resultado de lo que se hace desde la cotidianeidad, buscando la transformación propia y del entorno de forma que beneficie a cuantas más personas sea posible.

En 2018 comenzamos con la evaluación integral de los productos y servicios, participando familias, patronato, gerencia y profesionales,

De momento se realiza a través de reuniones de forma informal. Se ha avanzado en la integración de criterios (económicos, políticos, metodológicos, sociales, educativos)

En 2019 y siguientes un objetivo será sistematizar la evaluación de la innovación, a través de objetivos, indicadores

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida la innovación en los productos y servicios. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado	6			
% de productos / servicios revisados / evaluados	4			GRI 416

- \*\* Pimej (Inaem)
- \*\* Cursos Inserción Laboral Fundación Once
- \*\* Nuevo Centro A. Temprana Valdespartera
- \*\* Nuevo Centro La Jota
- \*\* Nuevo Centro Muniesa
- \*\* 2 nuevos pisos alquiler social (diseño, no en marcha a octubre 2018)

### ACCIONES:

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus productos y servicios con las expectativas y necesidades de sus clientes y mercado.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para la revisión y mejora de los productos y servicios, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- El sistema proactivo en la innovación de los servicios viene dado por la relación diaria, cotidiana y personal que tenemos cada uno de los agentes con los clientes y proveedores (familias, personas con discapacidad y colaboradores, internos y externos), que complementa a los sistemas de calidad implantados (ISO 9001)
- En 2018 se ha realizado el mapa de procesos de otro de nuestros centros de actividad, temprana, organizando también los sistemas de recogida de información y satisfacción de este área de la entidad, trabajando el desarrollo de la organización interna hacia la mejora en los procesos de EFQM en los que estamos desde hace 4 años, con el IAF.

## C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

### ENFOQUES:

Indique los procesos y/o proyectos implantados en la Organización para la comercialización, distribución de los productos / servicios y el servicio postventa ofrecido a sus clientes.

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida la calidad del servicio prestado a sus clientes. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos.

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	6			GRI 417
% de reclamaciones resueltas	100%			
A favor del cliente	3			GRI 417
Por tipo de reclamación				GRI 417
Importe de multas	0	0	0	GRI 417

- 

### ACCIONES:

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de la puesta en el mercado de los productos o servicios y de su servicio postventa.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas en la puesta en el mercado de los productos y de su servicio postventa, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

#### ENFOQUES:

Indique los procesos y/o proyectos implantados en la Organización para asegurar y facilitar información transparente sobre los productos y servicios.

- A través de todos los canales a nuestro alcance: trípticos, reglamentos de régimen interno, memorias económicas y de actividad, redes sociales, entrevistas personales con familias y profesionales, carpetas y cartas de materiales entregadas en centros colaboradores

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida la transparencia en la información. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos.

En 2017 y 2018:

- confianza de las familias: incremento del número de usuarios en todos los departamentos en 150 familias
- confianza de las administraciones: cesión demanial de dos locales, para su uso y disfrute en los próximos 25 años, apoyo político en la apertura de un nuevo local de plazas concertadas
- confianza de otros financiadores: sostenimiento y aumento cuantitativo en número de fuentes y totales económicos en 2017 y 2018
- confianza del sector: participación en todas las redes sociales en las que somos invitados, presidiendo comisiones de trabajo
- confianza de los colegios, institutos, guarderías, centros de salud, empresas: ha cambiado la intención y el origen de la comunicación: nuestra presencia es demandada en todos ellos para apoyar la integración de personas con discapacidad

#### ACCIONES:

Indique las acciones impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de la información proporcionada sobre los productos y/o servicios comercializados.

- Informes de evaluación de los programas enviados por correo electrónico a las familias y colaboradores
- Informes económicos a familias, cuando son solicitados
- Información económica y de gestión, al participar en auditorías externas : obligatoria de Protección de Datos, las realizadas por auditores de todos los programas financiados con Fondo Social Europeo; cuando somos seleccionados en la auditoria al Instituto Aragonés de Servicios sociales por parte del Tribunal de Cuentas de Aragón
- actualización diaria en Redes Sociales (Facebook, Twiter), de nuestros propios servicios
- Información verbal directa y por correo electrónico y trípticos o cartas en papel, por parte de los profesionales, a los interesados en actividades

- Memorias económicas y descriptivas, firmadas y depositadas en Registro Mercantil y en Protectorado: son las que se remiten, completas, a los administradores y financiadores

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

Indique, si existen, buenas prácticas para garantizar la transparencia de la información proporcionada sobre los productos y/o servicios comercializados, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Todos los miembros de la entidad \_ patronato, familias, profesionales\_ participan en actividades de divulgación de las actividades de la entidad, facilitando información sobre la misma en los foros en los que participan
- Se informa constantemente del desarrollo de la actividad de la entidad a través de redes sociales
- La gestión laboral, fiscal y contable se encuentra externalizada en una gestoría, de la que tienen contacto todos los profesionales de la entidad, patronato e instituciones y empresas colaboradoras, por lo que cualquier persona interesada puede solicitar información directa del estado de cuentas y/o del estado de su contrato.

## **Criterio 3. PERSONAS**

### **ENFOQUE GLOBAL**

Indíquenos los Enfoques globales adoptados en relación con la gestión de las personas y que son el marco de referencia para los compromisos específicos asumidos en cada apartado; igualdad de oportunidades y no discriminación, fomento de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la formación, y fomento de la empleabilidad y aseguramiento de la Seguridad y salud.

- Se evalúa de forma periódica : análisis de competencias profesionales, individual, 1 vez al año o bianual, con trabajadores.
- Se promociona internamente a los trabajadores a través del sistema de competencias y adquiriendo responsabilidades en grupos de dirección de proyectos
- Se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades de forma específica, en el acceso a los puestos de trabajo y voluntariado, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc. y se gestiona de forma activa la diversidad dentro de los equipos humanos.
- Explícitamente existen medidas que promueven la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general
- En 2018 estamos iniciando formación y diagnóstico en Igualdad. Entendemos que por constituir la plantilla un 95% de mujeres y llevar realizando acciones de conciliación, promoción e igualdad desde el inicio de la entidad, sólo nos falta articular todo lo que ya hacemos y darle forma de plan de igualdad. En nuestro caso, lo enfocamos tanto a trabajadores como a familias y usuarios (alumnos)
- Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación a todas las personas que trabajan en la organización, que son evaluadas y revisadas de forma periódica
- En cuanto a conciliación familiar, adaptación absoluta a cada caso individual a lo largo de situaciones cambiantes
- Detección de las necesidades formativas: Se realiza a través de diferentes canales: plan de formación según plan de prevención de riesgos laborales; desde las reuniones de competencias (trabajadores y voluntarios) y desde propuestas externas de la administración, plataformas, etc, dependiendo de los planes desarrollados teniendo en cuenta los contextos.

## COMPROMISOS ADQUIRIDOS

De los compromisos adquiridos en la anterior memoria, describa brevemente su situación actual y su grado de evolución, indicando en su caso el Logro del Compromiso.

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
En 2018 una persona de la entidad ha adquirido la responsabilidad del área de Formación.	Ha elaborado una encuesta para todos los trabajadores, obteniendo resultados de intereses y necesidades	Diagnóstico, si
Formación de 3 personas de distintos programas en Planes de Igualdad	<b>Realizado</b>	si
Realización del diagnóstico para los Planes de Igualdad para su aprobación en patronato	<b>En proceso</b>	
Constitución de una comisión para el seguimiento de los planes de igual	<b>Realizado</b>	si
Evaluación anual de competencias profesionales y planes de carrera individuales	<b>En proceso constante</b>	
Adaptación de funciones, tareas y/o puestos de trabajo en función de situaciones personales y familiares: - por estudios - compatibilidad otros trabajos - conciliación familiar hijos/padres mayores - excedencias por estudios, cuidado de hijos y otros - bolsa de horas para compensar con días de vacaciones y asuntos propios	<b>En proceso constante</b>	

## **NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

- A partir de 2018 junto a la formación específica de cada persona y departamento, fomentado desde gerencia y el equipo de dirección, y apoyado económicamente por el patronato en las cuentas anuales, tenemos como objetivo diseñar un plan de formación para toda la entidad y dotarlo económicamente (2019 y siguientes)
- Elaboración de un Plan de Igualdad según los Modelos Oficiales, y aprobado por el Patronato de la entidad



### C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización encaminados a incrementar y conocer el grado de satisfacción de las personas.

- Encuesta de clima social y aspectos psicosociales, realizada y evaluada externamente por el servicio de Prevención de MAZ
- Encuesta de satisfacción realizado en el Centro de Atención Temprana

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida la satisfacción de las personas. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	25			

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en la satisfacción de las personas

- Ampliación de espacios e infraestructuras, para la mejora del desempeño profesional
- Reforma y equipamiento de los mismos atendiendo a sus necesidades y demandas
- Flexibilización de los tiempos de entrada y salida en la jornada laboral , entre una y dos horas
- Incorporación de los profesionales interesados en comisiones de trabajo específico, según su desarrollo profesional y alineados con los intereses de la entidad: comisión TEA, comisión de Salud, de Calidad y EFQM, de Salud mental. Se facilita formación para el desempeño de los contenidos, así como asesorías con consultores externos cuando se considera oportuno o es propuesto por los integrantes de las comisiones de trabajo.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para incrementar la satisfacción de las personas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización encaminados a gestionar la Igualdad de oportunidades y la No discriminación de las personas.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida la Igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	41,66%			
% Mujeres	58,34%			
% menos de 30	0			
% entre 30 y 50	33,33%			
% más de 50	66,67%			
% otros grupos minoritarios				
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	12,70%			
% Mujeres	87,21>%			
% menos de 30	32,56%			
% entre 30 y 50	59,3%			
% más de 50	8,14%			
% otros grupos minoritarios				
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	68			
Desglose por categorías. Altos directivos	5			
Mandos intermedios	8			
Técnicos	62			
Administración	4			
Personal base	4			
Relación entre la retribución media de las Hombres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	7			
Desglose por categorías. Altos directivos	0			
Mandos intermedios	0			

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Técnicos	4			
Administración	3			
Personal base	0			

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de su gestión de la Igualdad de oportunidades y no discriminación

- Observancia en la incorporación laboral de hombres en la entidad
- la retribución es la misma para toda la plantilla, diferenciada por responsabilidades y no por sexos

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la Igualdad de oportunidades y no discriminación, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización encaminados a fomentar y propiciar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su impulso a conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	5			
Hombres	Ninguno lo ha solicitado			
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	5			
Hombres	Ninguno lo ha solicitado			
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	2 se reincorporan 2 solicitan excedencia 1 está todavía en periodo de permiso			
Hombres	Ninguno lo ha solicitado			
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.				
Mujeres	5			
Hombres	1			
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.				
Mujeres	5			
Hombres	1			
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.				
Mujeres	100%			
Hombres	100%			
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.				
Mujeres	0			
Hombres	0			

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a fomentar y propiciar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

- En este momento estamos iniciando formación y diagnóstico en Igualdad. Entendemos que por constituir la plantilla un 95% de mujeres y llevar realizando acciones de conciliación, promoción e igualdad desde el inicio de la entidad, sólo nos falta articular todo lo que ya hacemos y darle forma de plan de igualdad
- Enfocado tanto a trabajadores como a familias y usuarios (alumnos)
- Bolsa de horas como forma de flexibilizar necesidades personales y acumular jornada para disfrutar de 15 días de vacaciones en navidad, puentes y otras situaciones.
- Reducciones voluntarias de horario para compatibilizar con familia, estudios u otros trabajos
- Jornada continuada siempre que es posible
- Diseño de la jornada laboral por cada trabajador/a en colaboración con la entidad para tratar de respetar los intereses de cada persona al máximo
- Flexibilidad absoluta del puesto de trabajo cuando existen situaciones de enfermedad grave en las familias directas de los trabajadores
- contratación de personal de apoyo en estas situaciones, para compensar posibles necesidades por las ausencias derivadas de situaciones familiares graves.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar la formación y fomentar la empleabilidad de su plantilla.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su gestión de la formación y fomento la empleabilidad de su plantilla. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

\*\*\* en 2018 no hemos recogido los datos de formación en horas de forma fiable.

Se desglosan abajo horas según conceptos.

Indicador	Año	Año	Año	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual				GRI 404
Toda la plantilla	Hombres			
	Mujeres			
Desglose por categoría	Hombres	0		
	Mujeres			
Mandos intermedios	Hombres			
	Mujeres			
Técnicos	Hombres			
	Mujeres			
Administración	Hombres			
	Mujeres			
Personal base	Hombres			
	Mujeres			

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyen la mejora de la gestión de formación y fomentar la empleabilidad de su plantilla.

- Se realiza una formación continuada según necesidades expresadas por trabajadores necesidades detectadas por dirección en cuanto a la programación de actividades y propuestas para los usuarios/alumnos de la entidad y sus características.
- En 2018 además se facilita la participación de la totalidad de la plantilla del Centro de Atención Temprana (25 personas aproximadamente) en dos cursos (uno de inteligencia emocional de 6 horas y otro, un Congreso Internacional).

- En 2018 toda la plantilla mantiene una jornada de formación de 8 horas de forma conjunta sobre la visión, misión, valores y actividades de la entidad
- Se han registrado 152 horas de formación personal solicitada por los profesionales de forma individual
- No se han registrado ni contabilizado horas de numerosas participaciones del equipo de dirección y gerencia, así como de algunos de los equipos de trabajo (Centro de Adultos) en actividades formativas convocadas por instituciones o el tejido social, en forma de Jornadas y Talleres (salud, asistente personal, derechos humanos)
- Cada trabajador tiene derecho a 30 horas de formación al año dentro de su puesto de trabajo, según el convenio al que estamos adscritos

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la gestión de formación y fomentar la empleabilidad de la plantilla, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Cada persona y equipo tiene posibilidad constante de proponer formación, en talleres, cursos y/o congresos, valorando en cada momento el apoyo económico de la fundación. Se realiza una valoración estratégica de las propuestas y el compromiso que adquiere la persona que participa es transmitir conocimientos a su equipo de trabajo.

### **C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD**

#### **ENFOQUES DE GESTIÓN:**

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar la Seguridad y Salud de las personas.

- 2017 y 2018: la formación se ha completado con toda la formación en riesgos laborales obligatoria o conveniente.
- El 100% de la plantilla ha participado en la actualización de su formación en este aspecto, el 25% de la plantilla ha realizado dos o más cursos sobre aspectos preventivos propios de su puesto de trabajo o voluntarios solicitados (voz, higiene postural, contención de la agresividad)
- Todos los trabajadores conocen los riesgos de sus puestos de trabajo así como las medidas preventivas, siendo informados desde gerencia a través de un documento firmado, en el que se comunica la existencia de documentación a su disposición, ruta en intranet y canales para la mejora y propuesta a través de administración y dirección de cada uno de los centros.

- Todos los equipos responsables de centros están formados en Riesgos Laborales (3 personas, 50 horas), Emergencias.
- Todos los puestos de trabajo disponen de los materiales de profilaxis y prevención adaptados a su contenidos.
- Todos los centros de trabajo de la entidad cuentan con planes actualizados, en cuanto a sistemas de prevención, evacuación e incendios, prevención de riesgos, análisis de puestos y análisis adaptados a embarazadas y lactancia en riesgos.
- Se encuentran implicados en los procesos de gestión de la prevención, en su control, promoción e impulso gerencia, las direcciones de cada uno de los centros, los Responsables de Áreas de Actividad y Programas y Administración
- La entidad cuenta con un patrono que colabora desde su ejercicio profesional como abogado laboralista en todas las cuestiones que son de interés sobre este tema.

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su gestión de la Seguridad y Salud de las personas. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera o bien por sexo puede incluirlos

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	No existe comité formal de seguridad y Salud**			GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones	3			GRI 403
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	20 trabajadores			
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	Media: 7 días x baja= 140 días			
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos.	No registrado			
Nº de víctimas mortales	0			

**\*\* Todos los trabajadores son informados por escrito de su derecho de representación a través de Comités formales de Seguridad y Salud y de la no existencia de un Comité formado a tal efecto con fecha de 29.10.18**

### ACCIONES:



Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyen la mejora de la gestión de la Seguridad y Salud de las personas.

- Participación de las directoras y parte de los equipos de cada uno de los centros de trabajo en la elaboración de la definición de puestos y riesgos de cada uno de ellos, a través de la consulta anual con MAZ.

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la gestión de la Seguridad y Salud de las personas, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

## **Criterio 4. PROVEEDORES**

### **ENFOQUE GLOBAL**

Indíquenos los Enfoques globales adoptados en relación con la gestión de los proveedores y que son el marco de referencia para los compromisos específicos asumidos en cada apartado; gestión de compras responsables, clasificación y evaluación de proveedores, sistemas de homologación e impulso de la Interacción con proveedores.

- Existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes.
- Se selecciona el proveedores no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social
- Nos movemos entre decisiones consolidadas de compras a proveedores locales, del entorno, teniendo en cuenta no sólo su impacto ambiental, sino incluso su origen social (cooperativas de trabajo, empresas de inserción social).
- Esta realidad convive con compras ocasionales que podamos hacer a tiendas de bajo coste sobre las que nos despreocupamos de aspectos sociales del origen del trabajo y con la colaboración con empresas cuyas líneas de responsabilidad social pueden estar alineadas en su totalidad o no con las de nuestra entidad, pero que suponen un importante aliado para generar puestos de trabajo para nuestro colectivo (personas con discapacidad y otros factores de exclusión social)
- 2018 hemos avanzado colectivamente en la conciencia de tener en cuenta los criterios sociales y medioambientales en la elección de proveedores, de forma que todas las personas con responsabilidad en compras tienen presente la necesidad de selección de proveedores de forma compleja.
- Se evalúan siempre que es posible y no contamos con condicionantes de mercado antes expuestos o compromisos adquiridos con donantes o proveedores de subvenciones o contratos .
- Se incluye la situación dual antes descrita.
- Los proveedores que se alinean con rsc pasan a ser colaboradores habituales de nuestra entidad
- Primamos la participación de autónomos, cooperativas, empresas de inserción y empresas locales y de los barrios

## COMPROMISOS ADQUIRIDOS

De los compromisos adquiridos en la anterior memoria, describa brevemente su situación actual y su grado de evolución, indicando en su caso el Logro del Compromiso.

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Solicitud de 3 presupuestos para compras de más de 18.000 e (reformas, infraestructuras), entre proveedores locales	Realizado	x
Revisión de las características de los proveedores de la entidad	Realizado en un 85%	En curso
Incremento del número de proveedores provenientes de la economía social	Incorporación como colaboradores habituales nuevos autónomos y empresas de inserción social	En curso
Comparación de precios y productos iguales o similares entre proveedores habituales no valorados y proveedores provenientes de la economía social	Ampliación de proveedores al multiplicar espacios y recursos: se incorporan productos y servicios provenientes de la economía social	En curso

## NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Comparación constante de proveedores, productos, servicios y su componente de responsabilidad social para establecer relaciones consolidadas en la sostenibilidad compartida

### C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización encaminados a impulsar, fomentar y propiciar las compras responsables.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su nivel de Compra responsable. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera puede incluirlos

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales	100%			GRI 204
Desglose por Regiones/Mercados	Sólo Zaragoza			

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, que apoyen la gestión de compras responsables.

- Selección de gremios y autónomos locales y de los barrios para el desarrollo de servicios de mantenimiento en las infraestructuras
- ampliación de los servicios solicitados a empresas de inserción laboral (transporte mudanzas, pintura)
- Comparación constante de proveedores, precios y servicios en el Papel.
- Valoración de los proveedores y servicios en cuanto a su organización interna, utilización de productos locales
- Exigencia de productos no tóxicos en todas las compras, especialmente limpieza, desinfección, pintura, materiales para talleres con los usuarios.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la gestión de Compras responsables, que puedan ser replicadas en otras empresas.

## C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para la clasificación, evaluación y Homologación de los proveedores.

- 

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su gestión en la evaluación y homologación de los proveedores. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera puede incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales	60%			GRI 308
Desglose por Regiones/Mercados	Sólo Zaragoza			
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborales.	85%			GRI 414
Desglose por Regiones/Mercados	Sólo Zaragoza			

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora de los sistemas de clasificación, evaluación y homologación de los proveedores.

- No se han impulsado nuevos sistemas
- Se evalúan incidencias, tiempo de respuesta, soluciones ofrecidas, que sean empresas socialmente responsables en relación a sus empleados, medioambiente, colaboración con la sociedad.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas relacionadas con la clasificación, evaluación y homologación de los proveedores, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para impulsar y gestionar la interacción con los proveedores.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad, así como otros indicadores con los que la Organización mida su nivel de interacción con los proveedores. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados. En el caso de que disponga de datos segmentados por Región en la que opera puede incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	95%			
Desglose por Regiones/Mercados				
Nº de proyectos abiertos con equipos mixtos con proveedores	10%			
Desglose por Regiones/Mercados				
Nº de eventos realizados en conjunto con proveedores	40***			
Desglose por Regiones/Mercados				

\*\*\* relacionados con el empleo de personas con discapacidad, eventos deportivos, actividades de ocio y tiempo libre y reforma de locales

## Criterio 5. SOCIAL

### ENFOQUE GLOBAL

Indíquenos los Enfoques globales adoptados en relación con las iniciativas de Acción Social, sus métodos de evaluación y seguimiento del impacto social de las distintas actividades de la Organización, su alineación con la estrategia y comunicación a las partes interesadas

- Colaboramos en todos los niveles que somos capaces de conocer y comprender en cada momento: coordinadoras de ciudad, plataformas federativas, asociaciones específicas y sectoriales, coordinaciones bilaterales con centros específicos (colegios, organismos, otras entidades), asociaciones de ciudad y nacionales, y profesionales y específicas del sector; coordinadoras de barrio.
- Medimos los resultados, nuevamente quizá de manera informal, mediante reuniones y entrevistas tanto en patronato como dirección y equipos.
- Objetivo 2019: registro de objetivos e indicadores.
- Hay una evaluación constante, que es la que nos permite decidir de forma constante la continuidad o no en programas y proyectos sociales, así como la asignación de personas, tiempo y recursos económicos a cada uno de ellos.
- Se difunden a las personas empleadas, a voluntarias y a otros grupos de interés expresamente implicados
- A través de jornadas de sensibilización y difusión, participación de voluntariado corporativo, comunicación en redes sociales. y memorias

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

De los compromisos adquiridos en la anterior memoria, describa brevemente su situación actual y su grado de evolución, indicando en su caso el Logro del Compromiso.

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Participación en comisiones de CERMI	Se mantiene todo el año	continuidad
Participación en las iniciativas que nos	Se mantiene todo el año	

ofrecen las asociaciones de vecinos		
Colaboración con otras entidades sociales para el desarrollo de proyectos de interés común: Firma de convenio con AFDA (Salud Mental) y acuerdos con Asoc. contra el Cáncer	Se mantiene todo el año	continuidad
Participación mensual en reuniones de Calidad de la Red de Atención Temprana en Aragón	Se mantiene todo el año	continuidad
Localización de nuevos stakeholders en el ámbito sanitario para el desarrollo de protocolos en el ámbito de la salud mental	Se mantiene todo el año	continuidad

## NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Desarrollo de acción social en Valdespartera el nuevo barrio donde nos hemos instalado en septiembre de 2018, contactando con el tejido social, educativo y sanitario de las zonas Valdespartera-Montecanal- Rosales



### C.5.1. IMPACTO SOCIAL

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar los impactos sociales vinculados a la actividad.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida su impacto social.

Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo				GRI 401
% trabajadores con contrato indefinido	59,3%			GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	6 - mejora retribución por competencias - flexibilidad horaria - bolsa de horas para compensación vacaciones navidad y días personales - Mejoras voluntarias en las retribuciones a través de desempeño profesional - colaboración económica en la formación (pago de inscripciones, matrículas, desplazamientos, alojamiento y manutención, según proyectos formativos - Resultado siempre positivo cuando un trabajador solicita medidas excepcionales: reducción jornada, excedencias			GRI 401
Resultados de percepción de mejoras laborales	positivos			
% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales	No existen comités. Las propuestas de mejoras se hacen directamente a dirección y a gerencia			GRI 412
Relación entre salario base de hombres /mujeres por categoría profesional	Es la misma			GRI 412

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas, en el último año, enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Social

- Autonomía de gestión en cada una de las unidades y centros

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para minimizar los impactos sociales, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

**No se completan los puntos C.5.2, C5.3 y C.5.4, según las indicaciones del diagnóstico, dado que se trata de una entidad social**

## C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para alinear los proyectos sociales con la estrategia.

- 

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida la alineación de proyectos sociales con la estrategia.

Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año	Año	Año	Indicador G4 asociado
% EBITDA destinado a Inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación*				GRI 413
Horas/año empleados destinadas a Inversión Social*				GRI 413

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en integración de las iniciativas sociales con la estrategia

- 

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para alinear las iniciativas sociales con la estrategia, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para garantizar la transparencia en la información financiera y no financiera a los grupos de interés.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida su transparencia con el entorno.

Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
<b>COMPLIANCE. Cumplimiento legal</b> Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	ninguna			GRI 417
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	ninguna			GRI 417

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en transparencia con el entorno

- la entidad vela por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de comunicación y cooperación con los grupos de interés.
- Los resultados y procesos se comparten con las personas empleadas y voluntarias animándoles a su participación, y con otros grupos de interés
- A través de reuniones de trabajo conjuntas, jornadas de sensibilización y difusión, participación de voluntariado corporativo, comunicación en redes sociales. y memorias

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas de transparencia con el entorno, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- 

### C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para la gestión de la comunicación en el ámbito social.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida la eficacia de la comunicación en el ámbito social.

Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año	Año	Año	Indicador G4 asociado
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social.				
Horas/año destinadas a comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social				

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en la gestión de la comunicación en el ámbito social

- 

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para garantizar la eficacia de la comunicación en el ámbito social, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

## **Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL**

### **ENFOQUE GLOBAL**

Indíquenos los Enfoques globales adoptados para la Identificación planificación y control de los aspectos ambientales significativos, su estrategia frente al cambio climático y comunicación a las partes interesadas de los aspectos relevantes de su gestión ambiental.

- Estamos realizando un plan de sostenibilidad voluntario.
- Venimos realizando muchas acciones espontáneas: se están sistematizando a través de su reflejo en el Plan.
- 2018 : hemos escrito nuestra memoria medioambiental, desarrollando acciones concretas:
- Ahorros de consumo, reciclaje, huerto ecológico, instalación de aparcabicis municipales en las fachadas para fomentar el uso de la bicicleta; reparto de bicicletas infantiles y de adultos en colaboración con el ayuntamiento de Zaragoza (provenientes de la policía local);
- Hemos reformado un local instalando suelo radiante con agua para la refrigeración
- Hemos realizado acciones con mediciones puntuales, basadas en criterios económicos y no puramente de eficiencia energética.
- Por tanto, la medición realizada se basa en estudios longitudinales sobre gasto pero no sobre residuos aportados.
- Sobre papel, consumo de agua, electricidad.
- Reciclaje y reutilización: existen en la entidad protocolos para ello, tanto para la eliminación de materiales inservibles (reciclaje en puntos limpios, colaboración de chatarreros del barrio), como reutilización (entrega y recogida de todo tipo de enseres tanto para uso en la fundación como por parte de usuarios y, a la contra, como punto de recogida de ropa, juguetes u otros para la gestión posterior por parte de otras entidades .
- Huerto Social
- En 2019 vamos a empezar a medir los consumos e informar tanto de las emisiones generadas como de las evitadas

### **COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

De los compromisos adquiridos en la anterior memoria, describa brevemente su situación actual y su grado de evolución, indicando en su caso el Logro del Compromiso.

COMPROMISO	EVOLUCION	FINALIZADO
Observancia constante de los consumos y emisiones, instalando los mecanismos adecuados en cada momento para su reducción: puertas aislantes, cartelería recordatoria del apagado de aparatos, grifos con duración determinada, detectores de presencia para la luz	Observación constante y mejora constante	
Búsqueda de nuevas y mejores formas de refrigeración y calefacción: instalación de suelo radiante por agua y monitorización externa	Realizado	x
Hemos escrito la memoria medioambiental, 3 personas hemos participado en formación específica. Todos nuestros locales y las personas profesionales que están en ellos contemplan los objetivos medioambientales marcados prioritarios.	Realizado	x
Los locales cuentan hoy día con mecanismos que nos permiten cumplir con los objetivos (recogida selectiva; luces de bajo consumo led; mecanismos de paso; puertas dobles para evitar pérdidas de calor/frío; uno de los locales cuenta con suelo radiante por agua; residuos conectados con el punto limpio y el reciclaje a través de empresas como La Veloz, y un profesional de la chatarra	Realizado	x
La señalética está presente en todos los locales: reciclado (cubos separados), cartelería para apagar luces, ordenadores, papel		

## NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Medición de los consumos para estudios longitudinales
- medición de los contaminantes emitidos

### C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar los impactos ambientales vinculados a la actividad.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida su impacto ambiental .

Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Consumo electricidad: (Kw)	98.276,02 KW			GRI 302
Consumo gas: (kWh)	No medido			GRI 302
Consumos combustibles fósiles por tipología: (kWh)	No se utilizan			GRI 302
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO2 eq)	No medido			GRI 302
Consumo agua: m3 en oficina	372			GRI 303
Consumo de agua: m3/ kg de producto	----			GRI 303
Consumo papel	No medido			GRI 301
Cantidad papel reciclado/total	No medido			GRI 301
Residuos peligrosos (Kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	No se producen			GRI 306
Residuos no peligrosos (Kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	Gestionados a través de puntos de reciclaje y punto limpio			GRI 306

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en Impacto Ambiental

- Instalación de suelo radiante por agua como forma de refrigeración de un nuevo local

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas para minimizar los impactos ambientales, que puedan ser replicadas en otras empresas.



## C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar la Estrategia de la Organización frente al Cambio Climático.

- 

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida su estrategia afrente al Cambio Climático.

Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

Indique los métodos y/o procesos implantados en la Organización

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
Emisiones CO2	No medidas			GRI 305
Emisiones por fugas de gases refrigerantes fluorados para climatización/ refrigeración (kg CO2 eq	No medidos			GRI 305
Emisiones globales kg CO2 eq	No medidos			GRI 305
Cantidad de emisiones por ud de producto fabricado/por horas trabajadas	-----			GRI 305
Potencia generada con energías renovables (kWh)	No medidos			GRI 302

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en los indicadores de Cambio Climático

- objetivo 2019: medición de todos los indicadores no contemplados en 2018

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas en la Estrategia de la Organización frente al Cambio Climático, que puedan ser replicadas en otras empresas.

-

### C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para la gestión sostenible de edificios, equipos y materiales.

- 

#### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida la gestión sostenible de edificios, equipos y materiales.

Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos

Indique los métodos y/o procesos implantados en la Organización

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
% compra material reciclable	60%			GRI 301
% producto vendido reciclable	100%			GRI 301
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)				GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	85.000€			GRI 302

#### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en la gestión sostenible de edificios, equipos y materiales

- mejora de aislamiento en los locales: dobles puertas
- mejora de sistemas individuales de calefacción y refrigeración por estancias
- suelo radiante por agua

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas en gestión sostenible de edificios, equipos y materiales, que puedan ser replicadas en otras empresas.

- Suelo radiante por agua

## C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Indique los procesos o proyectos desarrollados en la Organización para gestionar la comunicación Ambiental, tanto externa como interna.

- 

### RESULTADOS:

Incluya los resultados que apliquen a la actividad de los siguientes, así como otros indicadores con los que la Organización mida para gestionar la comunicación Ambiental, tanto externa como interna. Si se dispone de información de los últimos tres años, aportarla, justificando cuando sea necesario dichos resultados.

En el caso de que disponga de datos segmentados, incluirlos  
Indique los métodos y/o procesos implantados en la Organización

- 

Indicador	Año 2018	Año	Año	Indicador G4 asociado
nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental (denuncias, requerimientos, etc.)	ninguno			
Inversión en capacitación ambiental: charlas/jornadas/reuniones de sensibilización ambiental impartidas a los trabajadores	Comunicación continuada a través de cartelería, circulares y contenidos en las reuniones			
comunicación ambiental al exterior: participación en ferias, eventos, etc. relacionados con la difusión ambiental	ninguno			

### ACCIONES:

Indique las acciones concretas impulsadas en el último año enfocadas a la mejora de sus resultados en comunicación ambiental

- Publicidad de la memoria ambiental de la entidad
- Formación de una comisión para la divulgación de las buenas prácticas y recogida y generalización de nuevas producidas por los componentes de la entidad.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Indique, si existen, buenas prácticas en comunicación ambiental, que puedan ser replicadas en otras empresas.