



# FUNDACIÓN PICARRAL

Memoria de Responsabilidad Social

---

**Edita:**

Fundación Picarral.

**Texto:**

Departamento de Calidad.  
Zaragoza, septiembre de 2019.



Usted es libre de:

*Compartir* — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.

*Adaptar* — remezclar, transformar y crear a partir del material.

El licenciadador no puede revocar estas libertades mientras cumpla con los términos de la licencia.

Bajo las condiciones siguientes:

**Reconocimiento** — Debe reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciadador o lo recibe por el uso que hace.

**No Comercial** — No puede utilizar el material para una finalidad comercial.

“En realidad, las malas personas no pueden ser profesionales excelentes. No llegan a serlo nunca. Tal vez tengan pericia técnica, pero no son excelentes. (...) Lo que hemos comprobado es que los mejores profesionales son siempre ECE: excelentes, comprometidos y éticos.”

Howard Gardner

## TABLA DE CONTENIDO

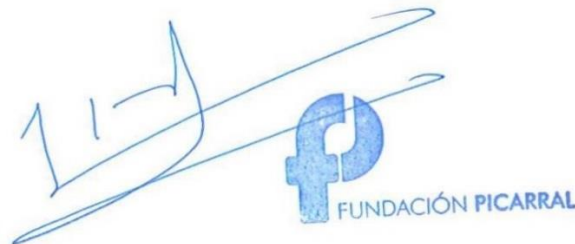
Criterio 1. ASPECTOS GENERALES .....	6
C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	10
C.1.3. INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE LOS RETOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES.....	12
C.1.4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD .....	14
C.1.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	17
C.1.6. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN .....	18
C.1.7. EXISTENCIA DE PLANES DE RSC, ACTUACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	22
Criterio 2. CLIENTES.....	24
C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE.....	26
C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27
C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO.....	28
C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO .....	29
Criterio 3. PERSONAS .....	30
C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS .....	31
B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN.....	32
C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL. ....	34
C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD.....	35
C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD.....	38
Criterio 4. PROVEEDORES.....	40
C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES .....	41
C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES.....	42
C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	43
Criterio 5. SOCIAL .....	44
C.5.1. IMPACTO SOCIAL.....	45
C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO .....	47
C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN.....	49
Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL .....	50
C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL.....	51
C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO .....	53

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL .....	53
C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL .....	54

**CRITERIO 1. ASPECTOS GENERALES****C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN**

D Alfonso Dolset Cámara, con DNI 25152644-M, en calidad de representante legal de FUNDACIÓN PICARRAL, con C.I.F. G-50500032, y domicilio en c/ Camino de los Molinos 12 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Asimismo declaro que dicha entidad está al corriente en las obligaciones con Hacienda y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.



En Zaragoza, a 12 de septiembre de 2019

## PRINCIPIOS DEL PLAN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN

### 1.- TRANSPARENCIA

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la organización. Para ello, se promueve una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

Poner a disposición de usuarios/clientes, proveedores, financiadores, donantes y sociedad en general, de forma accesible y clara, información suficiente que garantice la transparencia y las buenas prácticas de la organización, en especial, en lo referente a la gestión de fondos públicos.

### 2.- SOSTENIBILIDAD

Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la organización, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en la comunidad en la que opera. Contribuir de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que se practican. Establecer un diálogo con los interlocutores y adquirir compromisos con sus grupos de interés.

### 3.- RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

Promover en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente de trabajo. Realizar actuaciones para:

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Promover la seguridad, salud e higiene en el espacio de trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual, cultural y/o por razón de sexo).
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la organización para su inserción.

- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades de acceso y desarrollo profesional.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas y voluntarias.
- Vincular la promoción y el reconocimiento de las personas empleadas y voluntarias a sus condiciones de mérito y capacidad.

#### 4.- EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Apostar por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a los usuarios/clientes en base a una relación de confianza y credibilidad. Las actuaciones con los usuarios/clientes se basan en:

- Ofrecer a los usuarios/clientes productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- Ser claros en la difusión de los productos y servicios de forma que el usuario/cliente entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la organización de modo que sus usuarios/clientes y sus financiadores y donantes obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar la calidad, eficacia y eficiencia de los productos y servicios de la organización y atender de forma rápida y eficaz las quejas y reclamaciones.
- Evitar ofrecer beneficios o ventajas a unos usuarios/clientes en perjuicio de otros.

Así mismo, por ser una garantía para el consumidor, una vía rápida y gratuita de solución de conflictos y una alternativa eficaz al procedimiento judicial, nos comprometemos a adherirnos al Sistema Arbitral de Consumo.



### 5.- RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Para todas las personas de la organización y, en concreto, para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, exigir una relación ética y responsable con los proveedores, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido, promover actuaciones destinadas a:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la organización y vayan alineados, en la medida de lo posible, con la organización.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Respetar y gestionar una adecuada política de conflicto de intereses aplicable de forma especial a los miembros de los órganos de dirección de la organización.

### 6.- RESPETO AL MEDIOAMBIENTE

Fomentar el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental, o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Entre las medidas se impulsan:

- Acciones encaminadas a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.

### C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón Social:	FUNDACIÓN PICARRAL
Dirección:	Camino de los Molinos 12, CP 50.015 Zaragoza
Dirección web:	<a href="http://www.fundacionpicarral.org">www.fundacionpicarral.org</a>
Nombre del Representante Legal:	Alfonso Dolset Cámara
Datos de contacto con la Organización:	Tlf: 976 527 340 - 976 528 <a href="mailto:calidad@fundacionpicarral.org">calidad@fundacionpicarral.org</a>
Fecha de adhesión al programa RSA:	2016
Sector:	Enseñanzas no regladas y servicios sociales.
Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:	Intervención socioeducativa para la inserción social y laboral.
Desglose de Grupos de Interés:	Personas participantes en los proyectos, equipo humano y voluntariado, patronato, Administraciones Públicas, proveedores, entorno social, entorno ambiental, y competencias y alianzas.
Criterios que se han seguido para identificar los Grupos de Interés:	Análisis estratégico de Misión, Visión y Valores (MVV), Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), DAFO, Mapa de riesgos y oportunidades contemplando varios escenarios.
Países en los que está presente:	España
Alcance del Informe y sus posibles limitaciones, si existen:	Todos los proyectos y actividades desarrolladas por Fundación Picarral.
Como se está difundiendo el Informe Avanza RSA:	Página web y redes sociales oficiales de la entidad, email, boletín interno y reuniones de equipo.
Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:	Sello RSA 2019 (23/11/2018)
Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:	2011-2018
Ciclo de presentación del Informe Avanza RSA:	Bienal

## RESULTADOS:

Indicador	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Número de personas participantes en proyectos	341	343	350	354	356	324	346	350
Satisfacción global de las personas participantes	86,16%	88,55%	91,52%	86,16%	86,77%	89,69%	88,14%	88,73%
Número de empleados con contrato indefinido y sexo	M: 12	M: 12	M: 12	M: 12	M: 14	M: 14	M: 14	M:15
	H: 15	H: 16	H: 16	H: 17	H: 17	H: 17	H: 17	H:18
Número de empleados con contrato temporal y sexo	M: 1	M: 0	M: 1	M: 2	M: 1	M: 1	M: 1	M:2
	H: 3	H: 1	H: 1	H: 0	H: 2	H: 2	H: 2	H:1
Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	918.701€	470.026€	507.962€	519.312€	541.626€	393.563 €	398.795 €	465.536 €
Resultados medios de la encuesta de clima laboral (máximo 5 puntos)	-	4,49	-	4,46	-	3,98	-	-
Número de horas de dedicación en atención directa a las personas participantes en los proyectos	13.928	14.197	14.221	14.804	14.774	15.182	14.708	14.489

### C.1.3. INTEGRACIÓN EN LA ESTRATEGIA DE LOS RETOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

#### **ENFOQUES:**

Fundación Picarral surgió de la inquietud de vecinas y vecinos del zaragozano barrio del Picarral ante situaciones injustas en la que se encontraban una parte de sus convecinos – especialmente jóvenes– lo que les colocaba en situación de vulnerabilidad o directamente en la exclusión social. Frente a esta realidad, se impulsaron desde 1986 distintas iniciativas dirigidas a promover la inserción laboral y la inclusión social, fundamentalmente, a través de la formación. Este compromiso ciudadano se concretó, finalmente, en la constitución de la Fundación Picarral en 1992, a fin de dar continuidad y mejorar las iniciativas de inserción social y laboral con jóvenes. Tras tres décadas de actividad social, entendemos que sigue teniendo pleno sentido nuestra labor, llevada siempre a cabo con responsabilidad y compromiso, y con la misma esperanza de contribuir a la transformación social.

Desde esta posición nos hemos fijado las siguientes líneas estratégicas para el periodo 2016-2018:

- Mejora continua de la calidad en los servicios prestados a través los distintos proyectos y áreas de la entidad a partir del equilibrio presupuestario.
- Generación puestos de trabajo de inserción en las empresas de inserción y centros especiales de empleo actualmente participadas por la Fundación Picarral.
- Promoción de la igualdad de trato y oportunidades entre las personas involucradas en las actuaciones de la entidad.
- Fomento de la conciencia medioambiental y conductas coherentes con el cuidado y respeto al medioambiente.

Actualmente Fundación Picarral se encuentra en periodo de reflexión para fijar las líneas estratégicas para el siguiente periodo, a partir de 2019, esta reflexión ha sido innovadora, siendo participativa, convocando a los diferentes grupos de interés para que aportasen sus inquietudes, con dichas visiones se pretende determinar unas líneas estratégicas nuevas.

Fundación Picarral entiende la responsabilidad social corporativa (RSC) como el conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, con cualquier persona o grupo (bien sean interno o externo a nuestra entidad) que pueda afectar o ser

afectado por nuestras políticas, objetivos, decisiones y acciones a corto, medio y largo plazo. En consecuencia, todas las actuaciones tienen inherentemente el componente de RSC, pues es considerada una herramienta adecuada para generar cambios sociales e incidir en el marco normativo y en los comportamientos del resto de actores sociales.

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% de crecimiento de los puestos de inserción	8%	5%	2%	3%	8%	9%
% inserciones personas participantes en formación para el empleo	81,82%	71,43%	89,00%	91,30%	76,47%	
% desviación con respecto al equilibrio presupuestario	- 1,09%	4%	- 1,13%	1,03%	0,98%	1%
% superación satisfactoria de auditorías y otras medidas de supervisión y control	100%	100%	100%	100%	75%	100%
Nivel de mejora e innovaciones	Resul: 2,63 Obj: 2,20	Resul: 2,2 Obj: 2,30	Resul: 2,13 Obj: 2,30	Resul: 2,11 Obj: 2,30	Resul: 2,33 Obj: 2,30	Resul: 2,29 Obj: 2,30
Número de acciones específicas vinculadas a objetivos anuales medioambientales	3	3	4	3	2	3
Evolución consumo energético (m <sup>3</sup> de gas y agua)	Agua: 2.372	1.477	1.395	945	1.290	2.717
	Gas: 18.189	18.531	15.787	13.038	9.707	10.168
Media del números de horas de formación anuales por persona empleada	Resul: 37,38 Obj: 30	Resul: 16,69 Obj: 20	Resul: 34,06 Obj: 25	Resul: 22,5 Obj: 20	Resul: 20,21 Obj: 20	Resul: 26,9 Obj: 20

### ACCIONES:

- I Plan de Igualdad de Fundación Picarral.

- Aprobación y publicación en BOPZ el 23 de julio de 2018 del nuevo convenio colectivo de empresa.
- Reflexión participativa y colectiva para impulsar el nuevo Plan Estratégico de 2019.

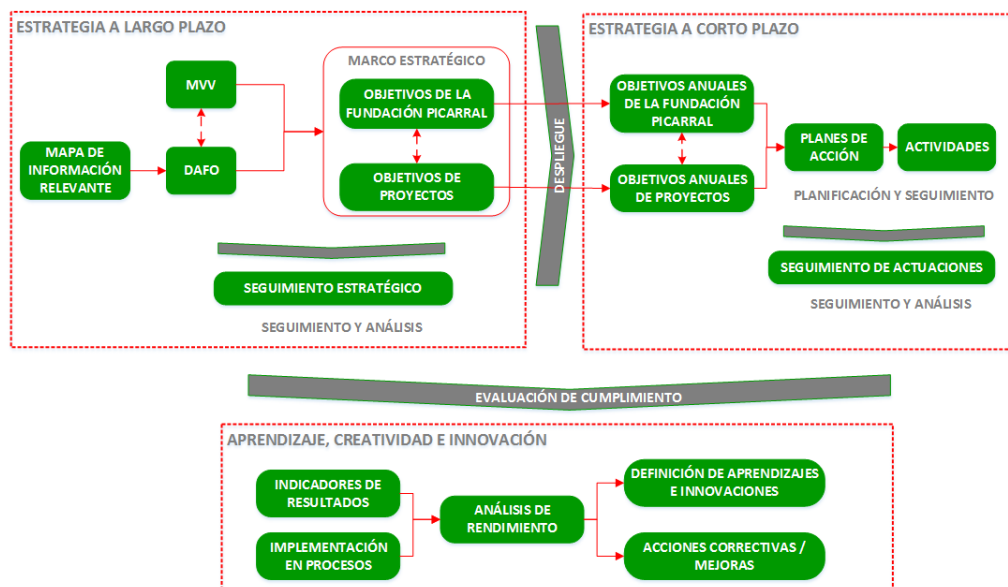
## BUENAS PRÁCTICAS:

- Integración de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar en el Convenio Colectivo.
- Aprobación del teletrabajo para los puestos de trabajo que no precisen de atención directa a las personas participantes.
- Certificación según la norma de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE21.
- Adecuación a la Norma 9001:2015.
- Renovación del Sello de Excelencia, EFQM +400.

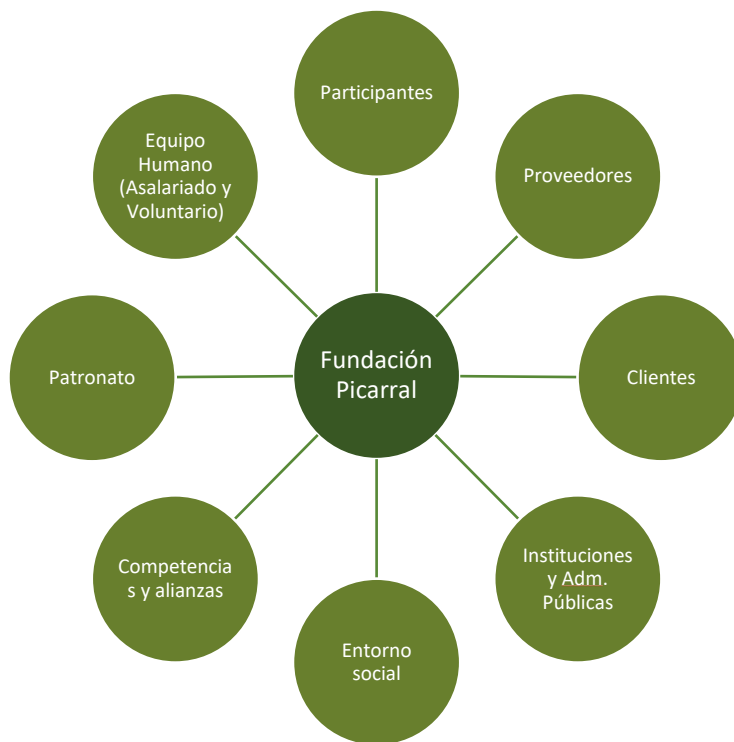
## C.1.4. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

### ENFOQUES:

En el proceso de planificación estratégica se consideran informaciones y datos que ayudan a identificar y definir los grupos de interés. Esta planificación estratégica se viene desarrollando de manera sistemática desde 2006, quedando recogida en la formulación de objetivos estratégicos para periodo trienales. Su formulación está concebida como un proceso participativo en el que intervienen los equipos humanos de los distintos proyectos y áreas de la entidad, junto con la Dirección-Gerencia y el Departamento de Calidad. En estos espacios se proponen objetivos anuales y estratégicos vinculados tanto al proyecto o área en cuestión como otros de carácter global (afectan al conjunto de la entidad).



A toda esta información se suman otras como, por ejemplo, la procedente del Mapa de información Relevante (MIR); junto con el propio análisis de la MVV. Como resultado, los grupos de interés identificados son:



Dada la singularidad de la entidad, en la identificación de los grupos de interés ha encontrado alguna dificultad. Se ha diferenciado entre participantes y clientes, debido a que por un lado, nuestra actividad tiene como centro a las personas participantes en los proyectos que impulsamos en favor de la inserción social y laboral pero, sin embargo, no tenemos una relación con ellas como clientes.

Del mismo modo, nuestra relación con las Instituciones y Administraciones Públicas trasciende –con mucho– la mera relación de cliente, puesto que siempre tiene un componente propio de una ciudadanía activa irrenunciable.

Debemos especificar, que el grupo clientes, se refiera con aquellas personas que existe una relación mercantil, son aquellas que degustan el menú servido en el comedor por nuestro

alumnado o bien encargan el servicio de catering, en el que la entidad y el alumnado debe ofrecerle un servicio de calidad.

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Indicadores CMI asociados a la RSC	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### ACCIONES:

- Fundación Picarral se ha marcado el objetivo de elaborar una matriz de la materialidad que permita un mayor análisis de los aspectos le resultan prioritarios de todos los grupos de interés, a partir de la importancia de sus impactos económicos, sociales y ambientales, así como la visualización de los resultados de este análisis.
- Análisis de los diferentes factores internos y externos planteados en tres escenarios posibles para posterior evaluación.
- Elaboración de un mapa de riesgos y un mapa de oportunidades realizando una evaluación de los riesgos según su probabilidad de ocurrencia y criticidad del impacto y de las oportunidades en base a la capacidad de cumplimiento y alineación estratégica.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Concreción de las expectativas y necesidades de todos los grupos para poder implantar las acciones oportunas y adecuadas con cada uno de ellos.
- Redacción y puesta en práctica de diferentes planes de acción para minimizar los riesgos evaluados y optimizar las oportunidades.



## C.1.5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### ENFOQUES:

A fin de garantizar una respuesta adecuada por parte de Fundación Picarral la contexto en el que desarrolla sus actuaciones y el cumplimiento de sus fines fundacionales, el máximo órgano de gobierno de la entidad (Patronato) cuenta con un espacio para la participación activa de miembros de parte de los grupos de interés; principalmente, entorno social, voluntariado y personal asalariado. Del mismo modo, parte de los grupos de interés están presentes en el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, el cual vela por la adecuación de las actuaciones de la entidad con respecto a los valores y Misión y Visión de la misma.

Más allá de esto se cuenta con herramientas que permiten conocer las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, así como la evaluación que hacen de nuestro desempeño: encuestas de satisfacción, evaluación de percepciones, encuestas de clima laboral, evaluación de proveedores...

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% de participación del voluntariado en el Patronato	14%	14%	14%	14%	14%	14%
% de participación del personal asalariado en el Patronato	14%	14%	14%	14%	14%	14%
% de participación del entorno social en el Patronato	28%	28%	28%	28%	28%	28%
% respuestas válidas encuesta de clima laboral		93%		47%	-	-

### ACCIONES:

- Con la puesta en marcha del I Plan de Igualdad, Fundación Picarral ha introducido mecanismos que promueven que los espacios de participación y decisión de la entidad cuenten con una representación equilibrada de ambos sexos.
- Jornadas y procesos de reflexión y participativas con los diferentes grupos de interés para enfocar el nuevo Plan estratégico de la entidad.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Participación de grupos de interés en el máximo órgano de gobierno de la entidad.
- Participación de grupos de interés en espacios de asesoramiento y mediación.
- Realización de encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Implementación de herramienta de evaluación de percepciones sobre el propio desempeño.
- Puesta en marcha de otros instrumentos de comunicación más ágiles con los diferentes grupos de interés, de forma telemática, a través de formularios online.
- Actualización de las encuestas de clima laboral.
- Publicación de Informe de Resultados Anuales.

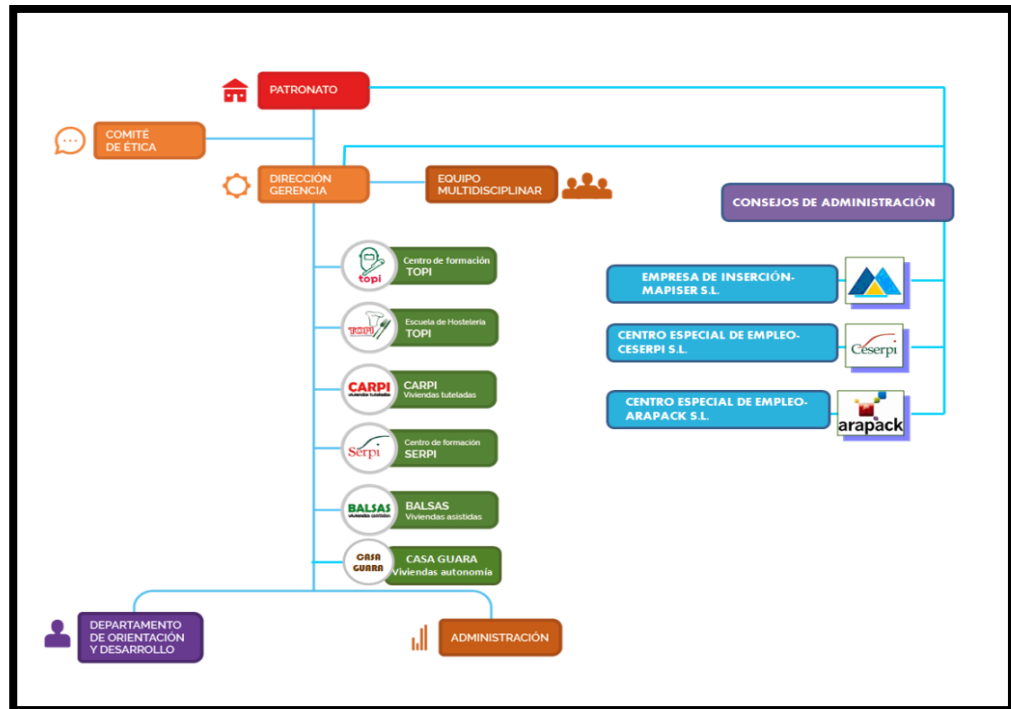
### C.1.6. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

#### ENFOQUES:

- **Patronato** (máximo órganos de gobierno) compuesto por siete miembros que desempeñan sus funciones desinteresadamente y de manera solidaria, en el que están representadas los grupos de interés más relevantes que son afectadas por las actividades de Fundación Picarral: Asociación de Vecinos Picarral-Salvador Allende, Consejos Parroquiales de la Margen Izquierda del río Ebro de Zaragoza, empresas de inserción y centros especiales de empleo promovidos por Fundación Picarral, voluntariado y personal remunerado de la entidad. Sus funciones son:
  - Interpretar, desarrollar y modificar los Estatutos, en conformidad con la voluntad fundacional.
  - Aprobar o modificar los presupuestos y el plan de actuación propuesto por la Dirección-Gerencia.

- Aprobar el plan de actuación, las cuentas del ejercicio y los balances presentados por Dirección-Gerencia, según las indicaciones de los auditores externos.
  - Decidir sobre la puesta en marcha de nuevos proyectos y sobre los cambios importantes de orientación o posibles ceses de un proyecto existente.
  - Aprobar, modificar o rechazar los convenios de la Fundación con organismos públicos o privados.
  - Autorizar a Dirección-Gerencia para la compra o venta de bienes muebles o inmuebles de un valor relevante, autorizar créditos extraordinarios y avales de nueva creación.
  - Nombrar, censurar y cesar a la persona que ocupa la Dirección-Gerente; nombrar, censurar y cesar a los miembros del Consejo de Administración de las empresas y centros especiales de empleo participados por la Fundación; nombrar, censurar y cesar a los coordinadores y responsables de los diferentes proyectos.
- **Dirección-Gerencia:** órgano unipersonal encargado de la implementación de las líneas estratégicas y acuerdos consensuados en el Patronato, asumiendo la responsabilidad de dirección sobre el desarrollo cotidiano de la entidad, así como su representación cotidiana frente a Administraciones Públicas y entidades privada. Además de las funciones asumidas y mencionadas anteriormente, está al cargo de:
    - Analiza los riesgos.
    - Elaborar y controlar presupuestos anuales.
    - Analiza las necesidades y provee de los medios y recursos, tanto técnicos como humanos, necesarios para definir, implantar y actualizar permanentemente la política y estrategia.
    - Gestión de la política de personal.
- **Departamento de Calidad:** encargado de la implementación, supervisión y mejora del Sistema de Gestión ética y Socialmente Responsable de la entidad, así como del fomento de la cultura de la calidad y la promoción de la excelencia en todos los proyectos, áreas y en la entidad de manera global. Entre otras funciones, asume:
    - Supervisión periódica de objetivos, indicadores y CMI de proyectos y áreas vinculados al Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

- Elaboración anual del Informe Revisión del Sistema por la Dirección para dar cuenta de lo realizado, así como verificar la validez, eficacia y eficiencia de las actuaciones.
  - Realización de auditorías internas y representación de la entidad ante empresas de certificación que lleven a cabo las auditorías externas.
  - Análisis e interpretación de datos e información generada por el Sistema, así como de los resultados de las auditorías internas y/o externas realizadas.
- 
- **Equipo Multidisciplinar:** órgano compuesto por cuatro personas con diferentes formaciones académicas y experiencias profesionales que operan en conjunto y bajo el objetivo común de ofrecer asesoramiento técnico y apoyo a la Dirección-Gerencia y a los equipos humanos de cada uno de los proyectos y áreas de la entidad en lo que tiene que ver con la intervención socioeducativa y las actuaciones desarrolladas. Concretamente está constituido por una psicóloga, una trabajadora social, un pedagogo y la responsable de administración de la entidad. Actúa bajo la dirección y coordinación de la Dirección-Gerencia. Entre otras funciones, podemos mencionar:
    - Define y propone la política y estrategia de la organización al Patronato: MVV, FCE, MIR, DAFO, objetivos estratégicos, anuales y planes de acción a partir de la participación de los equipos técnicos de cada una de las áreas y proyectos.
    - Analiza y concreta la materialidad y los grupos de interés.
    - Revisa la totalidad de los indicadores del CMI.



## RESULTADOS:

Indicador	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Composición del Patronato	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1
Composición del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3
Composición de la Dirección-Gerencia	-	1	-	1	1	-	1	-	1	-	1	-
Composición del Equipo Multidisciplinar	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3
Responsable del Departamento de Calidad.	-	1	-	1	1	-	1	-	1	-	1	1

### ACCIONES:

- Con el I Plan de Igualdad se han identificado mecanismos para promover un mayor equilibrio en la representación de ambos sexos.
- Protagonismo del Patronato en la definición de la estrategia del nuevo ciclo estratégico 2019.
- Cambios en el Patronato, renovación de tres de los miembros del Patronato, por lo que hace que lleguen nuevas aportaciones y diferentes visiones.
- Proceso de reflexión estratégica con participación de toda la plantilla en diferentes jornadas.
- Se ha incrementado una persona en el Departamento de Calidad, una mujer por lo que en el departamento existe paridad.
- Creación del nuevo Departamento de Orientación como apoyo técnico a los diferentes proyectos de la entidad.

### BUENAS PRÁCTICAS:

Tras la modificación del proceso de definición y despliegue de planificación estratégica a fin de fomentar y estructurar una mayor participación por parte de todo el equipo humano de la entidad.

Se ha pretendido culminar este proceso, dotando al patronato de mayor responsabilidad en dirigirlo, e invitar a los diferentes grupos de interés para realizarlo de forma participativo, para poder incorporar sus aportaciones en dicho plan.

### C.1.7. EXISTENCIA DE PLANES DE RSC, ACTUACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### ENFOQUES:

Todas nuestras actuaciones tienen inherentemente el componente de RSC, pues la consideramos una herramienta adecuada para generar cambios sociales e incidir en el marco normativo y en los comportamientos del resto de actores sociales. De este modo y por ejemplo, todos los indicadores del CMI están alineados con los valores que guían a la entidad y la propia concepción de la RSC. En consecuencia, no existe un plan de RSC específico ya que no se considera relevante y, por el contrario, podría desvirtuar o aminorar la atención sobre aquella parte de las actuaciones de la entidad que no formasen parte de la RSC.

Para explicitar esto y de manera bienal, Fundación Picarral publica su Informe de Responsabilidad Social Corporativa desde 2007. Con ello queremos facilitar la transparencia de nuestras actuaciones y poner de manifiesto la vigencia de nuestro compromiso con un modelo de gestión de la calidad total coherente con los valores que guía nuestro quehacer cotidiano y la responsabilidad social.

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Publicación de Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Periodo 2011-2012	Sí	Periodo 2013-2014	Periodo 2011-2015	Periodo 2011-2016	-
% de indicadores CMI asociados a valores	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de horas de colaboración con iniciativas dirigidas a países empobrecidos	98	45	116	0	188	-

### ACCIONES:

- Para cambiar la perspectiva de la RSC, muy vinculada al trabajo con países empobrecidos y de carácter reactivo (fundamentada en la respuesta positiva ante solicitudes de apoyo procedentes del entorno de la entidad), se puso en marcha el proyecto “Aragón por dentro y por fuera” para desarrollar de manera proactiva la RSC.
- Nuevas iniciativas de RSC en colaboración con diferentes entidades: Ayuntamiento de Zaragoza, Salud.
- Elaboración de las futuras Memorias de RSC tomando como referencia GIR.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Publicación de Informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- Cambio en la perspectiva de la RSC, eliminación del indicador: número de horas en colaboración con iniciativas dirigidas a países empobrecidas, actualmente se tiene en cuenta las actividades realizadas junto a las nuevas iniciativas.
- Proyecto de desarrollo de la RSC “Aragón por dentro y por fuera”.

- JORNADAS Re-Late "Aprende a alimentar tu corazón"
- Ciclo: "Cocinando Culturas 2019" en colaboración con los museos de Zaragoza.

### CRITERIO 2. CLIENTES

#### ENFOQUE GLOBAL

Las personas que participan en los distintos proyectos e iniciativas impulsados por Fundación Picarral dan sentido a las actuaciones desarrolladas por la entidad. Tomando como punto de partida una comprensión del ser humano en la que no se puede concebir a la persona sin sus derechos, nuestro trabajo cotidiano está dirigido siempre y en todo momento a intentar hacer que la ciudadanía cuente con recursos que ayuden al ejercicio de dichos derechos, tratando de intervenir sobre situaciones injustas y conseguir que las diferencias no se conviertan en desigualdades. Este enfoque afecta igualmente a la conceptualización de la relación que nuestra entidad mantiene con Instituciones y Administraciones Públicas, pues a pesar de –en determinados casos– su condición formal de clientes, no podemos olvidar que son los poderes públicos los que deben respetar, proteger y garantizar los derechos de la ciudadanía. En consecuencia, la relación queda mediatizada significativamente y las actuaciones desarrolladas desde Fundación Picarral pretenden avanzar en la consolidación de los poderes públicos como garantes de derechos, intentando evitar la introducción de lógicas ajenas en esta intervención pública.

Junto a las personas participantes en los proyectos y las instituciones públicas, identificamos a otros grupos de interés que se ajustarían más adecuadamente a la denominación de "clientes", como –por ejemplo– las personas, instituciones o entidades que reciben los servicios de restauración que la escuela de Hostelería TOPI realiza como medio de desarrollo de las prácticas formativas e implementación de la metodología del "aprender haciendo".

Todas estas relaciones, así como las referidas al resto de grupos de interés, quedan recogidas y son orientadas desde el código ético de la entidad, garantizando una relación adecuada y conforme a la MVV de Fundación Picarral. Desde este enfoque, Fundación Picarral establece medidas para la evaluación de percepciones e indicadores de resultados de los servicios prestados a las personas participantes, instituciones con las que se está en relación y de



clientes. Estos datos son útiles para fijar objetivos y metas vinculados tanto a procesos como resultados. Conseguir indicadores que muestren la consecución de los objetivos de inserción social, laboral y educativa de las personas participantes en los proyectos, así como su satisfacción con la atención recibida y el proceso del que han formado parte ellas y sus contextos más cercanos son elementos fundamentales.

Para ello, se cuenta con un potente dispositivo dirigido específicamente al acompañamiento a las personas participantes en sus procesos de inserción, al tiempo que ofrece asesoramiento y mediación en su relación con otros agentes sociales. Este trasciende los límites formales de los periodos de formativos formales, extendiéndose aún después de la consecución de la propia inserción.

Si bien no se han formalizado compromisos específicos anteriormente, estos han sido en buena medida elaborados a través de los objetivos a corto y medio plazo establecidos en relación a los servicios prestados. Adicionalmente, Fundación Picarral cuenta con reconocimientos externos que vienen a avalar la profesionalidad y calidad en la gestión y prestación de servicios. Esto queda expresado en la acreditación de la entidad según la norma ISO 9001 y SGE21 de Gestión ética y Socialmente Responsable; Sello Excelencia Aragón Empresa del Instituto Aragonés de Fomento; o la consecución de la certificación +400 EFQM.

### **NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

- Elaboración de un Plan de Comunicación.
- Mejora de instalaciones y prestaciones existentes.
- Consolidación del Proyecto de Apoyo a Familias y Núcleos de Convivencia.

## C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

### ENFOQUES:

Se atiende a las diferentes caracterizaciones de personas con las que se mantiene relación bajo la denominación de clientes, expresándose tanto en los principios éticos y comportamientos que han de orientar dicha relación como en la especificidad de las herramientas utilizada para recabar su opinión. Junto a estas herramientas, se tienen presente otros indicadores de resultados que informan del grado de consecución de los objetivos marcados, tales como: número de reclamaciones recibidas, porcentaje de inserción laboral y educativa...

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% Insatisfacción instituciones/entidades inversoras	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Insatisfacción alumnado Escuela de Hostelería	0%	1,92%	0%	0%	0%	0%
% Insatisfacción alumnado Centro de formación Laboral e Inserción Social SERPI	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Insatisfacción voluntariado	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% Insatisfacción clientes del servicio de catering	0%	0,05%	0%	0%	0%	0%
% Insatisfacción alumnado Aula-taller TOPI	0%	3,72%	3,60%	0%	0%	0%
Nº de quejas o reclamaciones	1	2	1	3	2	1

### ACCIONES:

- Encuestas específicas para voluntariado vinculado a la entidad desde hace más de dos años.
- Encuestas específicas a los clientes del servicio de catering y al alumnado a través de formularios on-line.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Seguimiento de quejas, reclamaciones e incidencias a través de sistema informático: PROQUO, con la finalidad de solventarlas en la mayor brevedad posible y que queden reflejadas.
- Tratamiento de los datos procedentes de los formularios online de una forma más ágil.
- Seguimiento de las personas participantes más allá de la inserción

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

### ENFOQUES:

Entre los valores que orientan sus actuaciones, Fundación Picarral cuenta con la innovación y el dinamismo. Para ello, se cuenta con recursos de revisión continua en su Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable que permiten a la entidad adecuarse a la realidad socioeconómica de cada momento y así garantizar la calidad, eficacia y eficacia de sus actuaciones. En la consecución de esto, resultan de una importancia primordial los métodos utilizados para conocer las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Toda esta información y datos son aglutinados y elaborados desde el Departamento de Calidad para ser analizada por el Comité de Calidad. Además, a través de los Informes de Revisión del Sistema, realizados anualmente, son tomados en consideración para promover la innovación y mejora constante.

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
% de productos / servicios revisados / evaluados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nivel de innovación y mejora de los nuevos recursos/ productos /servicios	Resul: 2,63 Obj: 2,20	Resul: 2,2 Obj: 2,30	Resul: 2,13 Obj: 2,30	Resul: 2,11 Obj: 2,30	Resul: 2,11 Obj: 2,30	Resul: 2,11 Obj: 2,30

### ACCIONES:

- Refuerzo de la innovación y documentación de las mejoras implementadas en los procesos.
- Mejora de la herramienta de medida del nivel de innovación y mejora.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Herramienta para evaluar el nivel de innovación y mejora en los procesos.

### C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

#### ENFOQUES:

La calidad del servicio es asegurada desde la propia entidad a través del seguimiento y supervisión técnica llevada a cabo por la Dirección-Gerencia, para lo que cuenta con el apoyo del Equipo Multidisciplinar. Estos espacios, junto con la participación de los equipos profesionales de cada proyecto o área involucrada, son los encargados de monitorear la calidad del servicio. Así mismo, se tiene muy presente las evaluaciones recibidas de manos de otros agentes sociales con los que se interviene coordinadamente.

#### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nº de incidencias asimilables a reclamaciones	1	2	2	3	3	3
Tipo de reclamación	1 queja	2 queja	1 queja 1 incidente	3 quejas	1 queja 2 incidente	3 quejas
% de reclamaciones resueltas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
A favor del "cliente"	100%	50%	50%	100%	33%	100%
Nº de multas	0	0	0	0	0	0

#### ACCIONES:

- Sistematización del seguimiento una vez lograda la inserción o finalizado el periodo de participación activa en el proyecto.
- Consolidación del Proyecto de Apoyo a Familias y Núcleos de Convivencia.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- Sistematización del seguimiento de las incidencias, quejas y reclamaciones a través de PROQUO para que la gestión de éstas sea lo más eficaz posible.
- Sistematización de las acciones correctoras también en el sistema PROQUO.

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

#### ENFOQUES:

Todas las personas participantes en los proyectos de Fundación Picarral son informadas, de manera adaptada, sobre la MVV de la entidad y del enfoque desde el que lleva a cabo sus actuaciones, así como de su código ético. Del mismo, son informados el resto de grupos de interés.

Todos los proyectos y los servicios que son ofrecidos a través de ellos cuentan con una descripción detallada de los mismos (mapa de procesos), así como con documentación interna que recoge las condiciones en las que se han de realizar. Toda esta información es presentada.

Finalmente, Fundación Picarral hace públicos los principales resultados de su gestión y todos aquellos que puedan serle requeridos en el desempeño de sus compromisos. En particular, la dirección de la fundación ha puesto siempre a disposición de su personal y de las administraciones públicas sus resultados contables.

#### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nº de incidencias	40	41	31	20	45	
% de incidencias resueltas	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### ACCIONES:

- Diseño Plan de comunicación.
- Sistematización y digitalización de las incidencias en sistema informático común: PROQUO, para mayor agilidad de su gestión y tramitación.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- Entrega de una versión cómic del Código Ético a los y las jóvenes que participan en proyectos de la entidad.

### CRITERIO 3. PERSONAS

#### ENFOQUE GLOBAL

El principal activo de Fundación Picarral es su equipo humano y, especialmente, el talento que atesora. Por ello, nuestra entidad vela por el justo reconocimiento de las personas, ofrece autonomía en la ejecución de las funciones y tareas asignadas, y facilita vías para la participación en la toma de decisiones y asunción de responsabilidades.

Los valores fundamentales que identifican la relación con las personas que integran la entidad son la transparencia, dinamismo, equidad, apoyo, confianza y cuidado mutuos, reconocimiento, trabajo en equipo y desarrollo profesional atención por la seguridad y la salud laboral. Los esfuerzos están orientados a fortalecer garantizar el buen ambiente laboral, mantener favorecer el desarrollo un elevado nivel profesional y consolidar el compromiso del equipo humano con misión, visión y valores de Fundación Picarral y la voluntad de trabajo del personal, así como asegurar la adecuada atención al voluntariado.

Se cuenta con medidas de percepción e indicadores sobre los resultados y desempeño del equipo humano. Se implementan medidas destinadas a garantizar la ausencia de discriminación alguna tanto en la evaluación del puesto de trabajo, de las competencias profesionales, procesos de selección, estructura retributiva... Todo ello sin perjuicio de la introducción de medidas tendentes a conseguir una representación equilibrada de ambos sexos en los diferentes proyectos y áreas de la entidad. Además, se cuenta con un Plan de formación anual dirigido a actualizar y propiciar la mejora constante del equipo humano.

Finalmente, desde este enfoque se tiene en cuenta a las personas que conforman el equipo humano en su interdependencia, con su necesidad de cuidar y ser cuidados. Así, se facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; al tiempo que se favorece la corresponsabilidad.

#### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Implementación y evaluación de la primera anualidad del I Plan de Igualdad.
- Publicación del nuevo Convenio colectivo de empresa.
- Actualización del método de evaluación por competencias.

## C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Bienalmente se realiza una encuesta de clima, siempre anónima, con la que pretende conocer la evaluación que el personal asalariado hace de cuestiones relacionadas con “información y comunicación”, “participación, confianza, trabajo en equipo y no discriminación”, “calidad del puesto de trabajo y reconocimiento”, “apoyo a la mejora continua”, “innovación y creatividad”, “aspectos de liderazgo de la gerencia” y “liderazgo del coordinador del proyecto”. Esta se implementando desde 2008.

Más allá de este cauce formal, se cuentan con reuniones periódicas de coordinación en todos los proyectos y áreas de la entidad tanto internas, en las que participa todas las personas miembros de los equipos de trabajo afectados, como externas, en las que suelen participar las personas que asumen las funciones de coordinación del proyecto o área en cuestión, para comunicarse con otros proyectos o áreas de Fundación Picarral o con otros agentes sociales.

### RESULTADOS:

Indicador	2008	2010	2012	2014	2016	2017
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción			87%	93%	47%	
Nivel de satisfacción de la plantilla expresado en las encuestas de clima laboral (min. 0 puntos – máx. 5 puntos)	4,31	4,37	4,49	4,46	3,98	-

### ACCIONES:

- Revisión y actualización de la encuesta de clima laboral.
- Aplicación de la encuesta de clima laboral a través de herramienta telemática.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Plan de acogida.

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

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral aplica de forma activa políticas que fomentan el buen clima laboral y la cultura organizativa, contribuyendo a prevenir su deterioro. Así mismo, incentiva y potencia la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones entre las personas que componen su equipo humano. La promoción y consecución de un entorno laboral y de participación ciudadana digno y libre de situaciones de acoso es tarea compartida por todas las personas que lo integran, debiendo todas ellas contribuir a garantizar un entorno en el que se respete la dignidad de las personas.

Fundación Picarral, en el marco de su Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable y previa consulta a la representación legal de los trabajadores y trabajadoras de la entidad, decidió trascender esta obligación y dotarse voluntariamente de una herramienta que refuerce y profundice sus actuaciones en favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y que impida cualquier posible situación de discriminación. De este modo, inició las actuaciones pertinentes para elaborar su Plan de Igualdad.

### RESULTADOS:

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
<b>Plantilla desagregada por sexo 2018</b>	20	50	20	50	40

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
<b>Plantilla con contrato fijo 2018</b>	18	50	18	50	36

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
<b>Representación unitaria del personal asalariado 2018</b>	1	33,33%	2	66,66	3



Distribución de la plantilla por edades y sexo 2018					
Bandas de edades	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Menos de 20 años	-		-		
20-29 años	1	100%	0	0%	1
30- 45 años	13	62%	8	38%	21
46 y más años	6	46,15%	12	53,85%	18
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>50%</b>	<b>20</b>	<b>55,88%</b>	<b>40</b>

	Dirección Gerencia		Coordinación		Equipo Educativo / Técnico		Admin.		Otro personal	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
<b>TOTAL</b>		1	4	5	12	14		1	4	
<b>TOTAL %</b>		100%	45%	55%	46%	54%		100%	100%	

Incorporaciones y bajas por años										
Año	Incorporaciones					Bajas				
	Mujeres	%	Hombres	%	Total	Mujeres	%	Hombres	%	Total
2013			1	100%	1					
2014	1	50%	1	50%	2					
2015	1	33%	2	66%	3			1	100%	1
2016			1	100%	1			1	100%	1
2017			1	100%	1	2	50%	2	50%	2
2018	6	75%	2	25%		4	100%			4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>50%</b>	<b>8</b>	<b>50%</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>60%</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>	<b>100</b>

### ACCIONES:

- Análisis de la estructura salarial.
- Fortalecimiento de la aplicación de la perspectiva de género en los análisis realizados por el Depto. de Calidad.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- I Plan de Igualdad.
- Protocolo de prevención, actuación y seguimiento ante posibles situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico en el entorno laboral.
- Incremento de contrataciones femeninas que ha equilibrado la plantilla.

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

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral respeta escrupulosamente los derechos de todas las personas que trabajan para ella, liderando –en la medida de las posibilidades de una organización sin ánimo de lucro– iniciativas concernientes al reconocimiento de su personal, a la no discriminación por razón alguna y a la conciliación de la vida personal, laboral y familiar. Las actuaciones de la entidad en este campo se despliegan no sólo entre el personal asalariado, sino que también incluyen a nuestros grupos de interés, ya sea mediante medidas formativas, de sensibilización u otras.

Fundación Picarral facilita la reducción de jornadas, la flexibilidad de horarios o el trabajo compartido como fórmula de ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación con la vida personal, familiar y laboral. Todas estas medidas son accesibles al conjunto de la plantilla, sin discriminación alguna (más allá de las necesidades y condicionantes que conllevan cada uno de los puestos de trabajo y las necesidades de los distintos proyectos y áreas).

Con la aprobación y publicación del nuevo convenio colectivo queda regulado en el artículo 19 las medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ampliando permisos y bajas y otras medidas de flexibilización como el teletrabajo para personas que no tengan funciones de atención directa a las personas participantes en los proyectos.

En lo referente a los permisos y ventajas por lo dispuesto en la normativa legal, se observa que conjunto del personal hace uso de ellos, si bien no todo el personal hace uso de los mismos

permisos (en aquella parte en la que pueden elegir). Así, a pesar de poderse compartir entre padre y madre una parte del permiso de maternidad, en los últimos años son las mujeres las únicas que han disfrutado de dicho permiso y no se ha dado el caso de un padre trabajador de Fundación Picarral que haya solicitado disfrutar de una parte de este permiso.

### ACCIONES:

- Implementación del I Plan de Igualdad.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Inclusión en el nuevo Convenio Colectivo de Empresa publicado en el BOPZ el 23 de julio de 2018 del artículo 19, dedicado a la conciliación de la vida laboral y familiar.

## C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral cuenta con un Plan de Formación anual que organiza y detalla aquellas acciones formativas que se llevarán a cabo tanto para la plantilla en general como otras específicas, destinados a la formación y/o actualización de las personas que ocupan diversos puestos de trabajo. El objetivo último de la formación es mejorar las competencias profesionales y personales de la plantilla para, con ello, alcanzar un mejor desempeño en el puesto de trabajo, independientemente del que se ocupe.

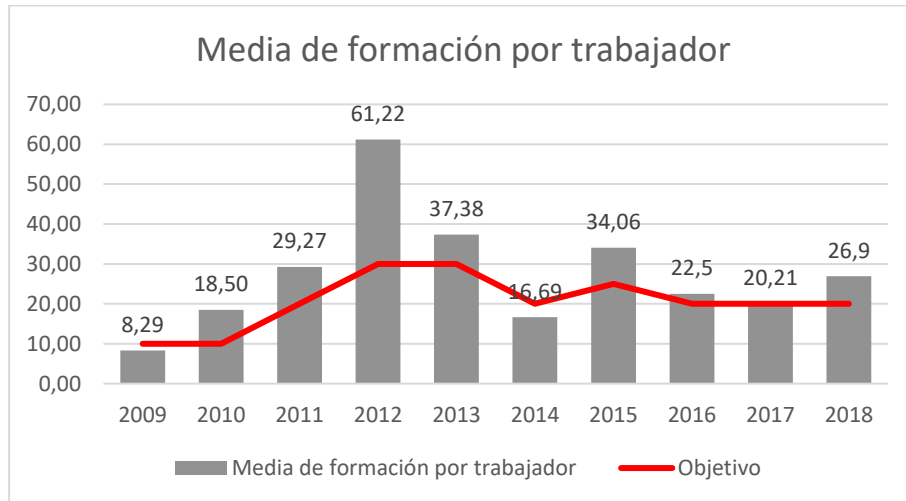
Se trata de una formación de carácter obligatorio en lo que respecta a la realización de, al menos, 20 horas anuales de formación según lo establecido por el convenio. Sin embargo, las acciones formativas del Plan de formación anual dirigidas a toda la plantilla no tienen carácter obligatorio, puesto que en ocasiones son incompatibles con los horarios de trabajo o la carga de trabajo que han de asumir distintas personas. Adicionalmente, aquellas personas que consideran que la formación propuesta no cubre sus expectativas o piensan que no le pueden enriquecer todo lo que quisiesen, tienen la opción de realizar una formación alternativa vinculada a su desempeño profesional que haya sido validada positivamente por la entidad. De este modo, esa formación puede sustituir a la dirigida para todo el personal.

El Plan de Formación Anual diferencia dos tipos de acciones formativas, denominadas “Actuaciones del Plan de Formación” y “Formación complementaria”. Estas categorías diferencian aquellas acciones que se consideran nucleares dentro del Plan (“actuaciones”) y aquellas otras que, si bien son importantes, no son determinantes (“formación complementaria”).

### RESULTADOS:

Formación año 2018					
Denominación cursos	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Más allá de la integración: El derecho real a una educación inclusiva de calidad	1	20%	4	80%	5
Plataforma Sage 200C	1	100%			1
Seminario ¿Qué es SharePoint? Y Seminario Proquo como ejemplo de herramienta colaborativa	1	100%			1
Formación teórico-práctica actualización ISO9001:2015	13	44%	17	56%	32
XV Congreso Internacional Educación Inclusiva			1	100%	1
Fundación Picarral hoy: actualizaciones y cambios para mantener la misma esencia	13	44%	17	56%	32
FERMENTACIONES EN GASTRONOMIA			1	100%	1
Jornada InnovaCSL	3	30%	7	70%	10
Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigación Educativa	1	50%	1	50%	2
Formación sobre indicadores E2O			1	100%	1
ApS, una metodología para la inclusión	12		14		26
Educación para todo el alumnado. Herramientas teóricas y prácticas	14	48%	15	52%	29
Tour presentación nuevos miembros de	1	100%			1

la plantilla					
Educación, inclusión y territorio. Políticas públicas frente a la exclusión educativa	<b>5</b>	<b>50%</b>	<b>5</b>	<b>50%</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>44%</b>	<b>83</b>	<b>56%</b>	<b>148</b>



## ACCIONES:

- Implementación I Plan de Igualdad.

## BUENAS PRÁCTICAS:

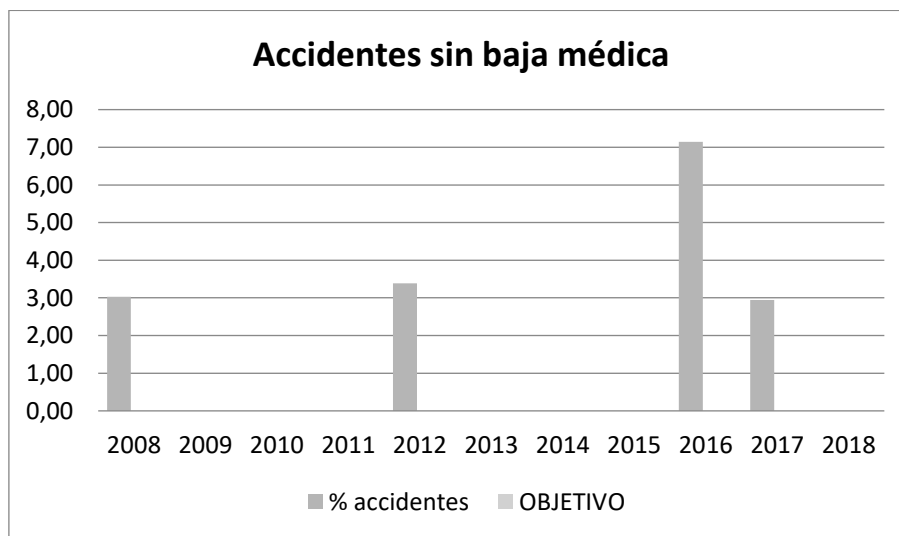
- Plan de formación.
- Flexibilidad en la implementación del Plan de formación anual.

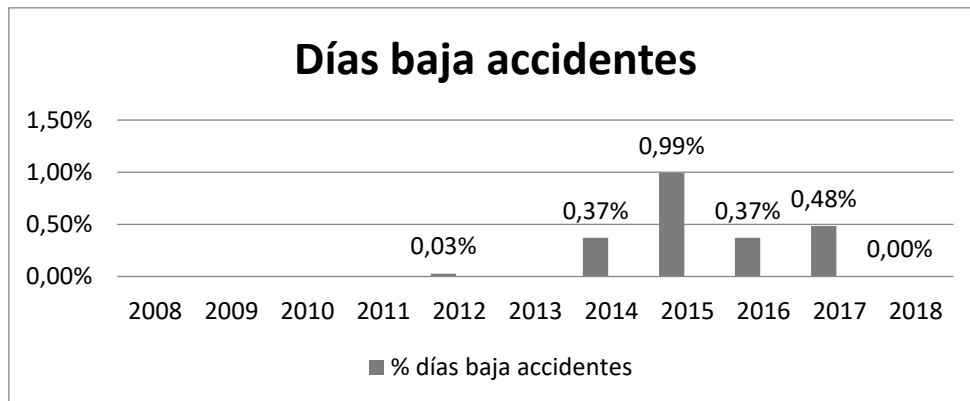
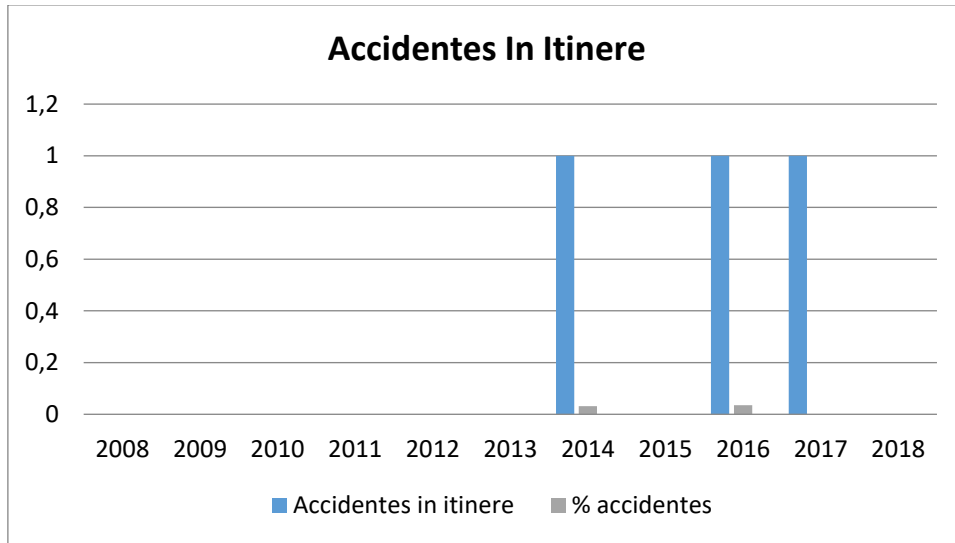
## C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Existe un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que se revisa periódicamente y se cuenta con el asesoramiento de una empresa especializada en ello (MAZ). En dicho Plan se recogen los riesgos laborales y de salud laboral. En el Plan hay implantadas medidas de salud laboral o prevención de riesgos laborales dirigidas específicamente a mujeres. Concretamente, se contemplan medidas de protección de la maternidad. Este es el caso de las educadoras, pues se entiende que el desempeño de sus funciones supone un riesgo cierto en caso de estar embarazadas.

### RESULTADOS





#### ACCIONES:

- Implementación del protocolo de actuación ante posibles situaciones de acoso sexual y por razón de género.

### CRITERIO 4. PROVEEDORES

#### ENFOQUE GLOBAL

Las relaciones con las empresas proveedoras están basadas en el respeto y la confianza mutuos, el respeto cuidado del medio ambiente, el compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres, así como y la calidad.

Nuestros proveedores y proveedoras, colaboradoras y colaboradores son elementos básicos en nuestra actividad. Nuestra relación tiene que ser correcta con ellos y ellas, cumpliendo todos nuestros compromisos y exigiéndoles, en reciprocidad, su implicación en nuestros objetivos.

En este campo se ha visto imprescindible actualizar el sistema de evaluación de proveedores, teniendo en cuenta los valores principales de la entidad, otro criterio también diferencial se ha querido valorar ha sido que sea del entorno cercano. Y se ha establecido la denominación de “proveedores sostenibles, aquellos que cumplan con más de tres de los criterios sociales y éticos.

#### ACCIONES:

- Actualización del sistema evaluación de proveedores.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- Consolidar el compromiso con los proveedores sostenibles e incremento y mejora de las relaciones con ellos.



## C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral cuenta con un procedimiento de selección y evaluación de proveedores que forma parte de su sistema de gestión. Este procedimiento forma parte del compromiso de la entidad en la consolidación, divulgación y extensión de buenas prácticas en el ámbito de la responsabilidad social empresarial y la gestión ética.

Fundación Picarral valora muy positivamente a aquellos proveedores que se ajustan a los criterios éticos y de responsabilidad social y ambiental que forman parte de su propio sistema de gestión, así como aquellos que alineados con su Código Ético. Nuestro compromiso tiene una importante derivación: nuestra entidad adquiere también un compromiso con la estabilidad en el empleo y la fidelidad a sus proveedores, especialmente con las pequeñas empresas del entorno.

De este modo, el objeto de este procedimiento es doble: por un lado, pretende demostrar la aptitud de los proveedores para cumplir con unos requisitos de calidad; por otro lado, pretende servir, además, como la materialización en cuanto a los proveedores del compromiso de Fundación Picarral en la consolidación, divulgación y extensión de buenas prácticas en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Número de proveedores con los que existe compromiso de estabilidad	84	82	88	82	78	88

### ACCIONES:

- Actualización del sistema de evaluación de proveedores.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Consolidar el compromiso con los proveedores sostenibles e incremento y mejora de las relaciones con ellos.

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

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

A través del procedimiento de evaluación de proveedores se les solicita a proveedores de Fundación Picarral información sobre los siguientes aspectos relacionados con la RSC. Estos son los criterios sobre los que son evaluados:

- Respeto a la normativa laboral y PRL.
- Respeto y cuidado del medioambiental.
- Colaboración con organizaciones sociales solidarias.
- Cumplimiento de LISMI.
- Medidas para la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres o contar con Plan de igualdad.

El Listado de proveedores evaluados se revisa cada vez que se evalúa con resultado satisfactorio a un proveedor nuevo o se dé de baja a uno. Y de manera sistemática, se realiza – al menos– evaluación anual de proveedores.

### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Número de proveedores del entorno	16	20	19	20	25	26
Número de proveedores con prácticas de respeto y cuidado medioambiental	10	20	23	25	35	37
Número de proveedores que colaboran con organizaciones solidarias	13	12	15	34		

### ACCIONES:

- La incorporación en el sistema de evaluación de medidas para la promoción de igualdad entre hombres y mujeres surge a raíz de la puesta en marcha del I Plan de Igualdad de Fundación Picarral.

- Unificación criterio, se evalúan los proveedores a través de un único criterio que abarca los aspectos sociales, ambientales y éticos sería. Nueva denominación a los proveedores sostenibles, y preferencia por ellos.

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

- Compromiso de lealtad con aquellos proveedores que tienen una evaluación positiva en aspectos vinculados a la RSC.

### **C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES**

#### **ENFOQUES DE GESTIÓN:**

Dadas las reducidas dimensiones de Fundación Picarral y el contacto directo de los responsables de administración o de los diferentes proyectos y áreas con los proveedores, la interacción con los proveedores se realiza, fundamentalmente, de forma directa y continuada. De este modo, existe una comunicación fluida con los proveedores, al tiempo que se cuenta con vías formales que organizan dicha comunicación. Es en esta segunda vía de comunicación donde encontramos dificultades para conseguir la respuesta al proceso de evaluación por parte de algunos proveedores.

Se ha visto alguna dificultad para recoger el documento de Compromiso, por lo que se ha establecido una nueva forma de comunicación, más ágil y fructífera, ha sido a partir de Google Forms, a través de un formulario el número de respuestas ha sido mayor y las respuestas más rápidas.

### CRITERIO 5. SOCIAL

#### ENFOQUE GLOBAL

Fundación Picarral tiene su razón de ser en relación con el entorno social y los valores que identifican dicha relación son aquellos compartidos por el conjunto de la entidad: liderazgo, autonomía y colaboración; transformación y responsabilidad social; la transparencia y rendición de cuentas; equidad y beligerancia frente a la injusticia; la profesionalidad e innovación.

Fundación Picarral viene intentando fomentar un modelo activo de participación entre todas las personas vinculadas a sus iniciativas y proyectos, desde el convencimiento de que es un factor clave para superar las dificultades e imprescindible para transformar la realidad. Esto no responde únicamente a una simple cuestión estratégica pues, por un lado, está íntimamente vinculado con los orígenes de la propia Fundación Picarral, que no es más que el resultado del ejercicio de la ciudadanía activa, una forma concreta de cristalización del compromiso ciudadano de vecinas y vecinos preocupados ante las situaciones injustas en las que se encontraban una parte de sus convecinos y convecinas, especialmente aquellas más jóvenes. Por otro lado y al mismo tiempo, expandir y animar el ejercicio de la ciudadanía activa es también parte del horizonte que guía todas nuestras actuaciones; de ahí el compromiso de nuestra entidad por impulsar, apoyar y expandir el disfrute de sus derechos a todas las personas sin distinción alguna.

#### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Revisión y actualización de la formulación de la MMV y Código Ético para garantizar su vigencia en el contexto actual.
- Elaboración de Plan de Comunicación que refuerce el impacto de nuestras actuaciones en el conjunto de la sociedad.
- Fortalecimiento de la atención y sistematización de la intervención dirigida a los entornos sociales en los que se encuentran las personas participantes en los proyectos e iniciativas impulsados por Fundación Picarral.

### C.5.1. IMPACTO SOCIAL

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

El impacto social es el centro de la actividad de Fundación Picarral, por lo tanto no es disociable de cualquiera de sus actuaciones. En este sentido y a fin de posibilitar el seguimiento de este impacto social, garantizando sus beneficios, Fundación Picarral se dotó de un Sistema de Gestión Ético y Socialmente Responsable.

#### RESULTADOS:

Indicador	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Plantilla media	31,33	32,33	33,33	34	34	34
% contratos indefinidos	93,3%	93,5%	91,18%	91,50%		
Existencia de Convenio Colectivo de empresa	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Espacios de participación en los que interviene el personal asalariado con capacidad de decisión orgánica (Patronato, Comité de Ética...)	2	2	2	2	2	2
% de capacidad de decisión personas asalariadas que intervienen en espacios de decisión orgánicos	Comité de ética: 25% Patronato: 14%	Comité de ética: 25% Patronato: 14%	Comité de ética: 25% Patronato: 14%	Comité de ética: 25% Patronato: 14%	Comité de ética: 25% Patronato: 14%	Comité de ética: 25% Patronato: 14%
Relación entre salario base según categoría profesional más alto y más reducido	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82	1,82

### ACCIONES:

- I Plan de Igualdad de Fundación Picarral.

### BUENAS PRÁCTICAS:

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

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral es una entidad profundamente enraizada en su entorno y no sólo por sus orígenes. Dicho entorno participa activamente de su vida orgánica y los proyectos e iniciativas que impulsan buscan siempre tener sentido en el entorno en el que nuestra entidad está inserta. En sus objetivos a corto, medio y largo plazo se incluyen la promoción del respeto y cuidado al medio ambiente.

#### RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Número de acciones medioambientales	3	12	12	12	12

#### ACCIONES:

- Reformar las acciones de colaboración con el entorno proactivas.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- Publicación de Memorias RSC.

### C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral procura mantener intercambios fluidos de información tanto para que el equipo humano se involucre, participe activamente y se comprometa en sus acciones; como para ajustar sus actuaciones a las necesidades del entorno e implementar el impacto de las mismas de la misma entidad. La información ofrecida se fundamenta en la honestidad y la transparencia. Fundación Picarral pone en todo momento y en su sede todos sus libros de contabilidad y documentación contable a disposición de las administraciones públicas y otros grupos de intereses.

Además, en aquellas alianzas con su competencia que resulten estratégicas para un bien común, Fundación Picarral participa de forma dinamizadora, cultivando actitudes de liderazgo

y transparencia en la información sobre estrategias, innovación, calidad, etc. y poniendo a disposición de la comunidad de intereses los recursos humanos y materiales de los que dispone.

### RESULTADOS:

Indicador	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	0	0	0	0		
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	0	1	1	0		

### ACCIONES:

- Plan de comunicación.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Certificación según norma SGE21.

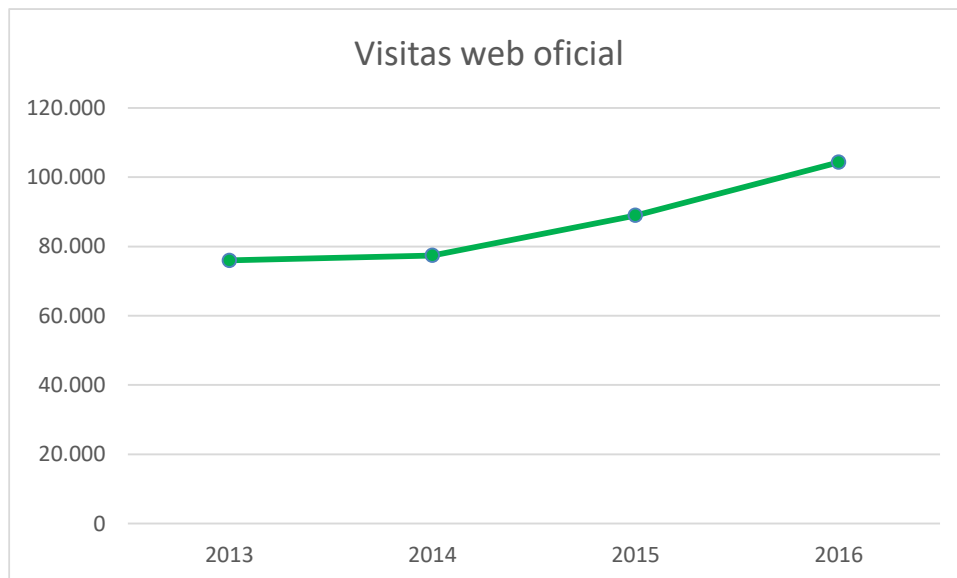


## C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral utiliza los medios a su alcance para dar a conocer sus actuaciones e impactar de manera positiva en su entorno y la sociedad en general. Resultan fundamentales la labor realizada desde la web oficial de la entidad, así como sus perfiles en las redes sociales. En este mismo sentido, el código ético de la entidad recoge que la imagen personal y el comportamiento de las personas integrantes en todo momento de la actividad laboral o cuando se actúe en representación de ella tienen que ser coherentes con la cultura de la empresa, aprovechando estas situaciones para difundir la apuesta por la gestión ética y socialmente responsable de la entidad y, especialmente, la promoción de la igualdad entre hombre y mujeres y el cuidado del medioambiente. Adicionalmente, se intenta ampliar el impacto mediante las publicaciones realizadas en los mass media.

### RESULTADOS:



### ACCIONES:

- Elaboración Plan de comunicación.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Concurso de Fotografía “Antonio Calvo Pedrós” sobre buenas prácticas medioambientales.

## CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL

### ENFOQUE GLOBAL

Los valores fundamentales que se identifican con el entorno y que son compartidos por la organización son los de compromiso, respeto y cuidado medioambiental, austeridad e innovación, la responsabilidad y el respeto por el medioambiente. Realiza sus actividades con la máxima consideración, protección y cuidado del medioambiente, respondiendo por los posibles daños causados ante terceros. En el desarrollo de sus actuaciones, intenta seguir fielmente la regla de las tres R: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

De manera coherente con ello, se valora a las empresas proveedoras con criterios éticos, especialmente aquellos referentes a la promoción de la igualdad entre hombre y mujeres y el cuidado del medioambiente, así como los relacionados con la calidad. Como medio de incidencia pública y transformación, se hace difusión pública de las actividades desarrolladas y los resultados conseguidos, difundiendo la apuesta por la gestión ética y socialmente responsable de la entidad y, especialmente, el cuidado del medioambiente.

En Planes estratégicos y objetivos anuales de la entidad se incluyen actuaciones directamente referidas al respeto y protección del medio ambiente. El conjunto de estas actuaciones conforman nuestro Plan Medioambiental que, como decimos, está totalmente integrado en los documentos estratégicos y a corto y medio plazo de Fundación Picarral.

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Mejora del sistema de seguimiento y evaluación de los consumos energéticos.
- Fomento de iniciativas medioambientales.
- Instalación de sistemas energéticos renovables, placas solares fotovoltaicas.
- Adhesión a la campaña de “No tirar la comida”.
- Sustitución de materiales desechables de plástico por otros materiales.

## C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

En el desarrollo de sus actuaciones, Fundación Picarral entiende que la austeridad es un valor en sí mismo y, en consecuencia, se orienta en función del mismo. Igualmente, pone en práctica la regla de las tres R: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

En cuanto a los residuos generados, por la Fundación, existe un listado donde se identifican en función de su especial peligrosidad o no, al tiempo que se detalla cómo se ha de gestionar en cada caso. Se lleva un control del volumen de residuos generados desde cada centro, donde existe un registro de Salida de residuos y mensualmente se registra el total. En cada centro de trabajo existen contenedores con etiquetas que identifican el residuo que han de contener. En el caso de los residuos especiales (peligrosos), estos no podrán ser almacenados por un periodo superior a 6 meses y la etiquetas identificativas siguen lo marcado por la ley.

Desde la Escuela de Hostelería, la entidad se ha adherido a la campaña de 0 desechos, con el compromiso de no tirar comida.

Fundación Picarral lleva un control de los consumos generados en cada centro de actividad, procedentes de la facturación. Dentro de los objetivos se establecen planes para disminuir los consumos en aquellos casos en que sea posible.

### RESULTADOS:

Indicador	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Consumo agua (m3)	2.372	1.477	1.395	945		
Consumo gas (m <sup>3</sup> )	18.189	18.531	15.787	13.038		
Consumo electricidad: (Kw/h)	94.975	105.956	97.269	132.610		

### ACCIONES:

- Mejora del sistema de seguimiento.

### **BUENAS PRÁCTICAS:**

- Certificación según la norma SGE21.

### C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La dimensión de Fundación Picarral hace que pueda incidir en su entorno más cercano en favor de la adopción de actitudes tendentes a luchar contra el cambio climático. Por el contrario, enfrenta serias dificultades para impulsar medidas a mayor escala.

#### RESULTADOS:

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Número de acciones medioambientales	3	12	12		

#### ACCIONES:

- Identificar nuevas estrategias frente al cambio climático aplicables.
- Cambio de bombillas por modelos más eficientes.

### C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación Picarral identifica periódicamente los requisitos legales en materia de medioambiente. La persona que asume la responsabilidad de la coordinación de la gestión ambiental o la responsabilidad del Departamento de Calidad revisa periódicamente la normativa de aplicación. La normativa de nueva aparición es valorada en relación a si es aplicable o no a las actividades realizadas. En caso afirmativo, se incluye en el registro de Requisitos legales aplicables, especificando el apartado en el que aplica y la verificación de su cumplimiento.

Para determinar si los aspectos ambientales generados en la actividad son significativos o no, se tienen en cuenta los siguientes criterios: cantidad/volumen; frecuencia/probabilidad; gravedad y grado de cumplimiento de la legislación.

**RESULTADOS:**

Indicador	Año 2014	Año 2014	Año 2015	Año 2016
% Actualización normativa medioambiental	100%	100%	100%	100%
Número de incidencias por incumplimientos medioambientales en auditorías externas	0	0	0	0
Aplicación criterios evaluación de la significación	100%	100%	100%	100%

**ACCIONES:**

- Valorar la compra de insumos reciclados (tones, papel...)

**BUENAS PRÁCTICAS:**

**C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL**

**ENFOQUES DE GESTIÓN:**

Se lleva un registro de la comunicación y consulta con las partes interesadas en lo referente a la gestión medioambiental. En dicho registro se documentan todas las declaraciones, estadísticas, informaciones... que pudiesen solicitar también las administraciones competente y cualquier otra comunicación con algún otro grupo de interés.

**RESULTADOS:**

Indicador	Año 2014	Año 2014	Año 2015	Año 2016
nº de comunicados externos relevantes en el ámbito ambiental	1	1	2	1

### ACCIONES:

- Integrar la dimensión medioambiental dentro del futuro Plan de comunicación.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Concurso de Fotografía “Antonio Calvo Pedrós” sobre buenas prácticas medioambientales.