



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

AMICA



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: AMICA

- *Dirección web:* www.amica.es
- *Alto cargo:* Sagrario Cagigas Guerra, Presidenta
- *Fecha de adhesión:* 05/06/2009
- *Sector:* Fundaciones, asociaciones y ONG
- *Actividad:* Apoyo a personas con discapacidad
- *Desglose de grupos de interés:* Sociedad
- *Países en los que está presente:* España y en apoyo directo a las personas en Cantabria, Además realizamos acciones de cooperación en Oruro (Bolivia) y se ha iniciado colaboración en Nicaragua.
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Junta Directiva y Claustro de profesionales, Memoria de Actividades, web
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 11 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Jesus Sanz Agudo
- *Tipo de informe:* A+C

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso



Sierrapando, n.º 508
Teléf.: 942 895 209 - Fax: 942 802 115
39317 SIERRAPANDO - TORRELAVEGA
(Cantabria)
www.amica.es

RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL
C/ Nuñez de Balboa, 116 5º, puerta 27
28006 MADRID

En Torrelavega, a 19 de Octubre de 2010

Muy Sr. Nuestro:

Una vez concluido nuestro informe, queremos ratificar nuestro apoyo a la iniciativa del Pacto Mundial que su organización desarrolla en nuestro país.

Reafirmamos nuestra voluntad para hacer más fuerte esta iniciativa mediante el respeto mutuo y de los principios por los que nos regimos.

Nos sentimos orgullosos de pertenecer al Pacto Mundial y nos ponemos a su disposición para el desarrollo de acciones que puedan fortalecer esta alianza.

Reciba un cordial saludo, atentamente.


Fdo.: Sagrario Cagigas Guerra
Presidenta

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



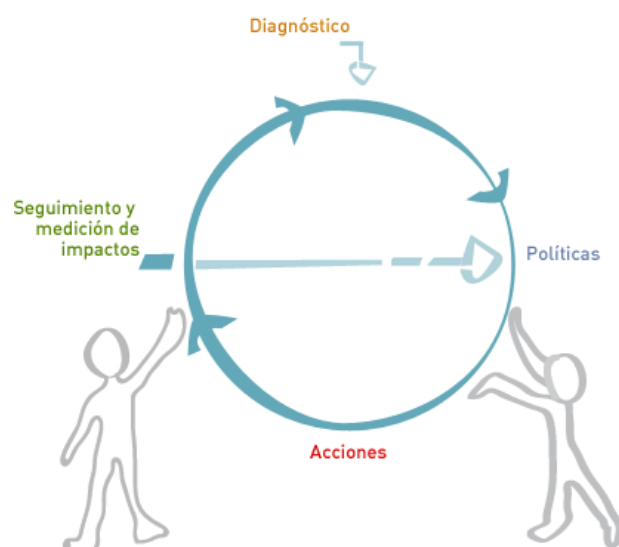
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos en materia de Derechos Humanos. ¿Cuáles son? (P1C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Amica es una iniciativa social cuya misión es descubrir las capacidades que hay en cada persona y apoyarlas en sus limitaciones, fomentando la mayor autonomía posible, el disfrute de sus derechos de ciudadanía y la participación con responsabilidades en la comunidad.

Objetivos: Los fines de la entidad son:

- a) Promover el desarrollo integral, la autonomía e independencia, la igualdad de oportunidades y derechos, para evitar cualquier situación de discriminación o exclusión social. Aportando los apoyos, que respondan a las necesidades y demandas individuales.
- b) Contribuir a la prevención de las discapacidades, a la valoración de las capacidades de cada persona y a la orientación y apoyo a las limitaciones, desde los primeros meses de vida
- c) Prestar apoyos a través de servicios de atención social, valoración y seguimiento multidisciplinar, atención a la infancia, atención de día, alojamiento, formación, empleo, ocio, deporte y acceso a la cultura, rehabilitación, apoyo personal y en el hogar. Así como programas de promoción de vida independiente, de participación social y cualquier otro que redunde en una mejor calidad de vida.
- d) Potenciar el que las personas cuenten con entornos accesibles, a través de la intervención en diversas áreas como la protección del medio ambiente, el fomento del ocio, del deporte y la cultura, la eliminación de barreras sociales, físicas, de información, de comunicación y en cualquier otra que sea necesario, promoviendo el ejercicio de derechos.
- e) Sensibilizar a la familia y a la sociedad en general, para avanzar en el respeto de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
- f) Resaltar las capacidades que cada persona tiene más allá de las limitaciones, promoviendo las aportaciones que puede hacer a la sociedad.
- g) Desarrollar acciones específicas que favorezcan el desarrollo personal y la participación social de la infancia, juventud, edad adulta, y mayores, mujeres con discapacidad y en general situaciones de desventaja que limitan el aprovechamiento de los recursos ordinarios.
- h) Apoyar iniciativas que favorezcan la visibilidad de la discapacidad en los países empobrecidos, a través de la participación en programas de cooperación al desarrollo, establecimiento de convenios con entidades y organismos internacionales y en los propios países de actuación, apoyo técnico y cuantas actuaciones favorezcan la consecución de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad en estos países

i) Cualquier otro que, de modo directo o indirecto contribuya a la realización de los fines de la Asociación y redunde a favor de las personas.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

Respuesta: SI

Implantación:

- AMICA sigue un modelo de gestión por procesos, en el que hay definido un mapa con los procesos estratégicos y de apoyo comunes a AMICA y a sus dos centros especiales de empleo y los procesos operativos en cada una de las tres entidades. En cada uno de los procesos se define el diagrama, procedimientos, instrucciones técnicas y registros accesibles a todo el equipo profesional de la entidad.
- AMICA ha finalizado en 2009 el II Plan Estratégico 2007/09 con un alto nivel de ejecución, y que sienta las bases para el III Plan estratégico 2010/2012 aprobado en 2010. Este III Plan Estratégico abarca a AMICA y sus dos centros especiales de empleo.
- Cuenta con un Código de Buenas Prácticas que recoge la misión, visión y valores de AMICA así como 54 pautas que guían la actuación de la organización, personas usuarias, familias y profesionales que componen la entidad. Se le entrega a las personas usuarias y familias que se incorporan a la entidad, así como a los profesionales.
- Cuenta con unos Estatutos que establecen los derechos y deberes de las personas asociadas, así como el funcionamiento de la entidad siguiendo principios democráticos, de participación y transparencia.
- Cuenta con un procedimiento de seguimiento de la ejecución de los planes previstos y del funcionamiento ordinario de los centros y de los procesos de prestación de servicios, que incluye, entre otros aspectos, la satisfacción de las personas usuarias y las sugerencias, reclamaciones y quejas planteadas, tratamiento y resolución
- AMICA cuenta con el sello del nivel +400 expedido por AENOR siguiendo los criterios del modelo EFQM de excelencia.
- Sus dos centros especiales de empleo cuentan con sistemas de calidad reconocidos: SOEMCA EMPLEO S.L., obtiene la concesión por AENOR del Certificado de Registro de Empresa y el derecho de uso de la marca AENOR de Registro de Empresa con el nº ER-0031/2007, que evidencia la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de las Lavanderías Industriales, Alba 2 y Alba 3 con la norma UNE-EN ISO 9001:2000 y SAEMA EMPLEO S.L., obtiene la concesión por AENOR del Certificado de Registro de Empresa con el, que evidencia la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma UNE-EN ISO 9001:2008
- La entidad garantiza la consulta y participación de los trabajadores a través de la constitución de los comités de seguridad y salud realizando en 2009 reuniones de forma trimestral.
- Todos los centros y actividades tienen su correspondiente evaluación y planificación de riesgos destinada a eliminar o reducir al mínimo posibles los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
- Los centros propios de la entidad disponen de planes de autoprotección para garantizar que se disponga de medios materiales y personales adecuados para el control de emergencias.

Objetivos: Amica se plantea en el futuro ser una Asociación con amplia presencia social, basada en los principios de calidad y de marcado carácter innovador, que desarrolle actuaciones flexibles, en alianza con otros agentes públicos o privados, que eviten la dependencia institucional y favorezcan la imagen de las personas y el ejercicio de sus derechos.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P1C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Algunas de las acciones llevadas a cabo son:

Gestión

- Objetivos y calendario de actuación
- Indicadores de los procesos y los objetivos del Plan de Actividades

Personas usuarias y familias

Sistemas de atención a la persona

- Buzones de sugerencias
- Evaluación de la satisfacción con los apoyos recibidos
- Comisiones de participación en los centros para traslado de quejas, sugerencias o felicitaciones

Accesibilidad de la comunicación

- Información accesible

Formación

Equipo técnico

Formación

- General (desarrollo profesional)
- Específica en Derechos, Prevención de riesgos laborales, etc.)

Comunicación con el personal:

- Web
- Intranet
- Tablón de anuncios
- Boletines

Procedimiento de acogida

Participación del equipo técnico

- Equipos por procesos y centros
- Claustro de profesionales

Objetivos: LINEA 1: FAVORECER EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS. 19 acciones (logrado el 73,6%).

LINEA 2: IMPULSAR EL DESARROLLO DE APOYOS A LAS PERSONAS QUE PERMITAN SU PARTICIPACION EN LA SOCIEDAD. 27 acciones, (logrado el 81,50%/ iniciado)

(según documento que se adjunta)

[Descargar el documento adjunto](#) 



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?. Descríbalos. (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: En Amica, las responsabilidades son compartidas, tanto en el control de las actividades como en la toma de decisiones mediante la gestión por procesos, el claustro de profesionales, la Junta directiva, comisiones de participación de los centros y la Asamblea.

Objetivos: - Transparencia

- Responsabilidad compartida

- Gestión por procesos

Indique el porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. (P1C511)

Respuesta: 100 %

Implantación: Debido a la organización de Amica y a su su modelo de liderazgo compartido, el conocimiento de los valores, misión y visión es del 100%.

Objetivos: Divulgación de valores de la entidad y pautas que guían la actuación de sus miembros.

¿Brinda su empresa apoyo económico a proyectos y/o actividades en la comunidad donde opera? (P1C611)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Amica ha puesto en marcha, desde 1999, un Proyecto de colaboración con el Comité departamental de la persona con discapacidad de Oruro en Bolivia para apoyar a personas con discapacidad.

Objetivos: Contribuye además con la financiación de dicho proyecto con fondos propios, gestionando ayudas de las administraciones públicas y captando apoyos de entidades privadas. Promueve además todos los años con sus socios una actividad solidaria para apoyar un proyecto específico, habiéndose recaudado fondos en 2009 para la alimentación de niños de la Escuelita de la Esperanza, ubicada en el vertedero de la Chureca en Nicaragua

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Sociedad	R.:Derechos sociales, códigos éticos, Calidad	R.:Valores y Normas	R.:Derechos sociales, transparencia, calidad	R.:Valores y Normas
	O.:Desarrollo, autonomía e independencia de las personas	O.:Presencia social, principios de calidad y carácter innovador	O.:Favorecer el ejercicio de los derechos de las personas	O.:Plan estratégico

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

¿Dispone la entidad de una clasificación de proveedores en función de su riesgo en la vulneración de los Derechos Humanos? Especificar el riesgo e indicar si se favorece a aquellos que tienen certificaciones. (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todas las compras que se realizan o los servicios que se contratan, directamente en el producto final o en la prestación del servicio a los usuarios, se hacen a través de empresas o entidades que están incluidos en la lista de Proveedores homologados.

Las personas responsables de que dichos proveedores estén homologados es el Director Técnico de AMICA y el responsable del proceso de compras. Estos proveedores están contenidos en la "Lista de proveedores homologados"

Para que un proveedor sea como homologados debe cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Haber mantenido relaciones previas y satisfactorias con Amica.
- Haber cumplimentado el cuestionario para proveedores.
- Tener algún tipo de certificación que avale sus sistema de gestión de calidad.

Objetivos: Los proveedores homologados son revisados en el mes de diciembre por los Directores Técnicos y los responsables del proceso de compras.

Cuando un proveedor tenga más de un 10% de albaranes no conformes en un año, se valora, por parte del Director Técnico la eliminación o no de proveedor homologado



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política formal de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Seleccionar los proveedores bajo normas de funcionamiento transparente. Procurar que los proveedores se adapten a los principios de calidad para asegurar su compromiso con la dignidad y defensa de los derechos humanos.

Objetivos: Procurar el compromiso empresarial por la defensa de la transparencia, calidad y defensa de los derechos humanos



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P2C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Cuando Amica realiza un contrato de servicio externo, solicita al menos tres ofertas.

De entre ellas se discrimina positivamente a aquella/s que asumen requisitos de responsabilidad social y que posean un certificado de calidad.

Se da prioridad así mismo a las entidades con fines sociales. Como ejemplo Amica tiene contratado el servicio de catering con COORCOPAR, entidad de apoyo a parados de larga duración y Fundación Cantabria para la Salud y Bienestar Social y el de transporte adaptado con el centro especial de empleo, SERVIFECAMIF, S.L., cuyo titular es la Federación Cantabria de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE-Cantabria).

Objetivos: Se pretende asegurar un compromiso de calidad y responsabilidad empresarial



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C4I1)

Respuesta: 50 %

Implantación: Amica procura que sus proveedores cuente con algún certificado de calidad o sistemas de gestión ambiental

Objetivos: Asegurar compromiso de gestión transparente y certificación de calidad

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Transparencia	R.:Cumplimiento de deberes fiscales, seguridad social y calidad	R.:Responsabilidad social corporativa	
	O.:Disponer de proveedores responsables	O.:Garantizar la gestión transparente	O.:Asegurar el cumplimiento de la RSE	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. (P3C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Tanto en Amica como las empresas del grupo se siguen los dictámenes emanados de la legislación vigente en cada momento, se cumple con el Convenio Colectivo correspondiente, existe comunicación periodica mediante asambleas en los propios centros y en horario laboral y se atienden todas consultas de los empleados por parte del proceso de Recursos Humanos, siguiendo las pautas pactadas en políticas de personal.

Objetivos: Es deseo de Amica, optimizar la gestión de los RR.HH., de tal manera que el personal se sienta parte responsable del proyecto común.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: En Amica existen diversas fórmulas de comunicación y consulta de los empleados:

- hay un sistema exhaustivo de reuniones por centros, procesos, equipo de procesos.
- Se pasa cada año una encuesta de satisfacción en los centros y en la web, y se pregunta la opinión sobre las fórmulas de mejora.
- Cada año se implantan acciones de mejora
- Buzón de consultas/sugerencias.
- Entrevistas individuales.
- Asambleas periodicas en cada uno de los centros.
- Reuniones del Comité de empresa
- Participación en el Consejo Consultivo de Amica
- Dado que los empleados son en su mayoría socios de Amica, participan en las Asambleas Generales.
- Claustro de profesionales regulados en los estatutos.

Objetivos: En Amica queremos potenciar la participación de los empleados en los órganos de la asociación y así se

recoge en el plan estratégico.

Para tal fin pretendemos incentivar el interés en dicha participación.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: En la elaboración del plan estratégico participan los profesionales, la Junta directiva y representantes de las personas usuarias.

Asimismo se viene aplicando la presencia de personas usuarias y profesionales en el Consejo consultivo de la Junta directiva.

Objetivos: Consolidar y desarrollar el modelo de participación.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalos. (P3C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: - Encuesta de satisfacción laboral

- sistema de quejas y sugerencias

- Buzón de quejas y sugerencias en la Intranet.

- Traslado de temas ó quejas através de las reuniones de procesos, de centros ó en el claustro

Objetivos: Protocolización de los mecanismos de comunicación.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Políticas de personal	R.:Comunicación	R.:Participación en los órganos de dirección	R.:Comunicación
	O.:Optimizar la gestión de los recursos humanos	O.:Participación activa	O.:Consolidar el modelo iniciado en 2009	O.:Potenciar el intercambio de comunicaciones con los empleados

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C111)

Respuesta: No

Implantación: En Amica no existe factor de riesgo dada la actividad y los valores de la entidad.

En el plan estratégico de Amica 2007-2009 se han contemplado los siguientes objetivos:

1. Favorecer el ejercicio de los derechos de las personas
2. Impulsar el desarrollo de apoyos a las personas que permitan la participación en la sociedad
3. Poner en marcha un plan de comunicación interna y externa que refuerce la misión de AMICA
4. Desarrollar un modelo organizativo que optimice la eficacia y la eficiencia de AMICA
5. Profundizar en la investigación e innovación para cambiar la visión de la discapacidad, como una circunstancia que limita pero no impide el desarrollo como persona

Objetivos: En el plan estratégico 2010-2012 se define la misión de la Asociación: AMICA es una iniciativa social cuya misión es descubrir las capacidades que hay en cada persona y apoyar en sus limitaciones, fomentando la mayor autonomía posible, el disfrute de sus derechos de ciudadanía y la participación con responsabilidades en la comunidad.

Y entre sus valores se encuentran:

1. DEFENSA DE LOS DERECHOS,
2. La APUESTA POR LA IGUALDAD
3. TRABAJO EN EQUIPO.
4. La SATISFACCION DE LAS PERSONAS
5. DIGNIDAD
6. La TRANSPARENCIA
7. COMPROMISO SOCIAL
8. El RESPETO A LA DIFERENCIA Y LA INDIVIDUALIDAD
9. La PARTICIPACIÓN
10. La PROFESIONALIDAD

¿Ofrece la entidad a sus empleados facilidades para conciliar la vida profesional y familiar, ejemplo, considerar un horario flexible de trabajo o permitir el teletrabajo? Descríbalas. (P4C211)

Respuesta: SI

Implantación: Se han cumplido las acciones cocontempladas en el plan estratégico 2007-2009, en el que entre

otros objetivos estaban: la conciliación de la vida familiar, especialmente mediante los horarios flexibles y/o reducidos, según las necesidades de los empleados.

Asimismo se han realizado acciones y comunicaciones para conseguir una igualdad efectiva y real.

Objetivos: AMICA pretende acompañar a las personas para desarrollar sus proyectos dentro de la comunidad mediante acciones innovadoras. Y para ello nos comprometemos con los siguientes valores:

1. DEFENSA DE LOS DERECHOS, plasmado en el compromiso de la defensa de los derechos fundamentales de las personas que son la razón de ser de AMICA.
2. La APUESTA POR LA IGUALDAD entendida como el derecho y necesidad de vivir en la comunidad y utilizar los mismos servicios y entornos que el resto de la ciudadanía. Para ello, y para ejercer sus derechos, necesita unos apoyos y, si fuera necesario, con acción positiva. Además la igualdad entre todas las personas que forman la Asociación
3. La SATISFACCION DE LAS PERSONAS aportando futuro, centrando los esfuerzos en la búsqueda de la mejora de la calidad de vida de las personas y de sus familias, dirigiendo las actuaciones a la potenciación de las capacidades de las personas y a su aprobación permanente.
4. DIGNIDAD, que implica mantenerla en cualquier circunstancia, independientemente de sus limitaciones, proyectando siempre sus capacidades. Así como mejorar la imagen de las personas con discapacidad, promover la ciudadanía ejerciendo derechos.
5. La TRANSPARENCIA en la gestión de los recursos y la demostración de su eficiencia. Todo el mundo tiene acceso a la información relevante que se genera en al organización de manera compartida. Los dirigentes basan su gestión en la honradez, la claridad económica y la eficiencia, optimizando los recursos.
6. COMPROMISO SOCIAL buscando lo mejor no solo para sus asociados sino para todas las personas que se encuentran en dificultad por sus limitaciones, así como la colaboración en la construcción, mejora y transformación de esta sociedad desde el ejercicio de la solidaridad y de la accesibilidad, donde todas las personas puedan participar plenamente y en condiciones de igualdad
7. EL RESPETO A LA DIFERENCIA Y LA INDIVIDUALIDAD como componente fundamental de la diversidad del ser humano que supone considerar que cada persona es única, con proyectos de vida, con ilusiones, con necesidad de que se crea en sus capacidades como ser cargado de posibilidades si se le aportan oportunidades
8. La PARTICIPACIÓN de todas las personas, ya sean voluntarios, profesionales o usuarias, desde sus responsabilidades, contribuyen al proyecto común, para conseguir una mayor motivación y un mayor acierto en los servicios, compartiendo ideas, opiniones y experiencias. No hay proyecto asociativo sin la participación de todos.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores? (P4C311)

Respuesta: SI

Implantación: Amica se rige por el Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad y hay un manual de políticas de personal que incluye estos aspectos, además del plan de igualdad.

Objetivos: Mejorar, en lo posible, las condiciones del Convenio colectivo.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2009 se han cumplido los objetivos marcados:

- Confección del manual de políticas de personal
- Mejora de los canales de comunicación
- Optimización de la plantilla
- Incentivos de asistencia y de operario
- Mejoras sociales
- Se ha desarrollado conjuntamente con el Comité de empresa un Plan de Igualdad para SOEMCA , que nos permitirá mejorar aún más en la igualdad efectiva entre las personas.
- Realización de encuestas de satisfacción
- Diseño del cuestionario de evaluación de desempeño y comienzo de su aplicación.
- Como Política de Personal se establece que no computen los festivos posteriores al final de las vacaciones.
- Trabajo de Lunes a Viernes en temporada baja en algunas lavanderías, o en jornada continua.
- compensación de horas
- Reuniones dentro de jornada laboral

Objetivos: Amica tiene previsto un plan estratégico de recursos humanos que básicamente consiste en:

1. Reforzar la implicación en el proyecto fomentando la satisfacción del personal
2. Aumentar la capacidad del equipo profesional
3. Mejora de la gestión de recursos humanos.
4. Poner las ayudas técnicas necesarias al servicio de personas



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en lo relativo a horarios, horas extra, medidas de conciliación de la vida familiar y profesional, etc.? Descríbalos. (P4C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: En la gestión por procesos de Amica, se controla de forma cruzada el cumplimiento de las políticas, que posteriormente se evalúan mediante el cumplimiento de los indicadores correspondientes y encuestas de satisfacción.

Objetivos: En el plan estratégico de Amica, se contemplan como líneas:

- 1- Centrar los procesos de AMICA en la persona, poniendo a su servicio el conjunto de procesos.
- 2- Realizar una gestión de los servicios más ágil, reforzando coordinación entorno a la persona
- 3- Mejorar los canales para la gestión información con ref.a las personas
- 4- Desarrollar un currículum de conocimientos necesarios para el ejercicio de las responsabilidades
- 5- Centrar los procesos clave de AMICA en la persona, poniendo a su servicio el conjunto de procesos.

- 6- Análisis de la formula de compensación de horas sistematizado más acorde a las necesidades.
- 7- Mejorar la gestión a través del programa de control de presencia
- 8- Dotación de herramientas de gestión de personal

¿La entidad verifica el cumplimiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso? (ej. SA 8000) (P4C711)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Amica cumple las leyes y normas laborales. Se verifica a través de las justificaciones presentadas por las entidades colaboradoras, y se exigen mejoras en la gestión de personal, de cara a la transparencia

Objetivos: Que se cumplan los estándares que garanticen una gestión de los recursos humanos que eviten la explotación.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Igualdad, conciliación, Comunicación, Derechos, Participación, Comunicación, Eficiencia e Investigación	R.:Derechos	R.:Cumplimiento de los compromisos	R.:Control de indicadores
	O.:Necesidades de las personas, Satisfacción empleados, Derechos, Igualdad, Transparencia, compromiso social, Respeto a la diferencia	O.:Legislación, mejoras	O.:Estrategia de recursos humanos	O.:Líneas estratégicas

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P5C111)

Respuesta: No

Implantación: En amica no existe factor de riesgo, dados los valores, la misión y la visión por los que se rige.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: Tanto en los estatutos de Amica como en la exposición de sus valores, misión y visión, se establece explícitamente la garantía de cumplimiento de la legislación y la defensa de los derechos de todas las personas.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P5C311)

Respuesta: SI

Implantación: - Al efectuar las compras se tienen en cuenta los factores de riesgo de los proveedores
- Siempre se ha contratado a personas mayores de 18 años

Objetivos: Centralización de las compras, tanto de la Asociación como de sus Centros Especiales de Empleo



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil? (ej. SA 8000) (P5C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: Aun cuando Amica no tiene certificación, se cumple con la legislación internacional.

Objetivos: Potenciar que los subcontratistas, proveedores y otros aliados empresariales combatan el trabajo infantil, de modo que garanticen empleo y salarios dignos a todos los adultos trabajadores de forma que no deban enviar a sus hijos a trabajar.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Derechos, participación, Igualdad, Transparencia, Comunicación, Legislación	R.:Legislación	R.:Análisis de proveedores	
	O.:Compromiso social, respeto a la diferencia, Satisfacción de los empleados	O.:Profundización en los derechos de las personas	O.:Centralización de análisis	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos identificados directa o indirectamente para cada grupo de interés de su entidad en relación a este principio. ¿Cuáles son? (P6C111)

Respuesta: No

Implantación: AMICA es una iniciativa social cuya misión es descubrir las capacidades que hay en cada persona y apoyar en sus limitaciones, fomentando la mayor autonomía posible, el disfrute de sus derechos de ciudadanía y la participación con responsabilidades en la comunidad.

AMICA pretende acompañar a las personas para desarrollar sus proyectos dentro de la comunidad mediante acciones innovadoras.

Objetivos: Algunos de los valores que defiende AMICA para lograr su misión son:

1. DEFENSA DE LOS DERECHOS,
2. La APUESTA POR LA IGUALDAD
3. TRABAJO EN EQUIPO.
4. La SATISFACCION DE LAS PERSONAS
5. DIGNIDAD
6. La TRANSPARENCIA
7. COMPROMISO SOCIAL
8. El RESPETO A LA DIFERENCIA Y LA INDIVIDUALIDAD
9. La PARTICIPACIÓN
10. La PROFESIONALIDAD



POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: Amica es propietaria de dos Centros Especiales de Empleo: SOEMCA y SAEMA, en los que

trabajan 420 personas (85% con alguna limitación).

Además se ha puesto en marcha un subproceso de prospección laboral para la búsqueda de empleo en empresas ordinarias.

Objetivos: Profundización de la prospección laboral



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Es una de las razones de ser de Amica, y por lo tanto se ponen todos los esfuerzos en conseguir una sociedad más justa y solidaria.

En el manual de políticas de personal se describe la igualdad de las personas en la formación, selección, retribución, trabajo y conciliación.

En SOEMCA está vigente un "Plan de Igualdad", y Amica desarrolló entre 2002 y 2005 un Plan de Acción Positiva, que posteriormente se integró en su gestión de recursos humanos.

Objetivos: Análisis de proveedores y aliados

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Amica apuesta por LA IGUALDAD entendida como el derecho y necesidad de vivir en la comunidad y utilizar los mismos servicios y entornos que el resto de la ciudadanía. Para ello, y para ejercer sus derechos, necesita unos apoyos y, si fuera necesario, con acción positiva. Además la igualdad entre todas las personas que forman la Asociación.

Se hizo campaña de sensibilización entre los profesionales y el equipo de dirección.

Se informó de recursos comunitarios para la conciliación.

Se establecieron mejoras en las condiciones de trabajo año tras año.

Objetivos: Influir en la sociedad para el logro de los objetivos



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿La entidad publica la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad? (P6C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Según los principios de transparencia de la fundación Lealtad, Amica publica la composición de

los nombres y cargos de los miembros de la Junta Directiva y en 2009 se publicaron en el boletín tras su elección.

En el manual de políticas de personal vienen reflejados datos al respecto y se expone, anualmente, a la plantilla.

Existe un diagnóstico detallado de la plantilla de SOEMCA y SAEMA.

En la Asamblea de Socios se presenta a los socios a los miembros del equipo de procesos y representantes de usuarios.

Los nombres de los responsables de equipo de procesos está publicado en intranet.

Objetivos: Fomentar la igualdad de oportunidades en el acceso a responsabilidades, participación de órganos de participación y gobierno

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Derechos sociales, igualdad	R.:Valores, misión y visión	R.:Derechos, igualdad, Legalidad, derechos, valores	
	O.:Cohesión social	O.:Profundización a través de objetivos	O.:Cumplimiento de los derechos fundamentales, Colaboración en la construcción, mejora y transformación de la sociedad	
Varios grupos de interés				R.:Transparencia, comunicación O.:Visibilidad de la diversidad

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: En Amica se vienen realizando, dentro de la política general de la entidad y en cumplimiento de las normas de calidad, entre otras las siguientes acciones:

- Producción de energía solar fotovoltaica que se cede a la red, con una capacidad de 5.5 Kw/h mediante paneles instalados en el Centro de Recursos.
- Producción de agua caliente sanitaria mediante dos paneles solares térmicos instalados en el Centro de Recursos
- Recogida selectiva de envases y papel y cartón en todos los centros.
- Divulgación ambiental interna y formación para escolares y entidades. En los últimos 11 años han pasado por nuestras aulas e instalaciones unas 21.000 personas.

- Objetivos:**
- Optimización del consumo de energía
 - Sustitución paulatina de los archivos en papel por el archivo digital
 - Optimización del consumo de materias primas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)

Respuesta: 321

Implantación:

- Se han impartido 321 horas de formación ambiental para centros educativos y asociaciones de Cantabria, con una inversión de 39.000 Euros
- Para la formación interna se han utilizado 80 horas lectivas, con un costo de 3.000 euros

Objetivos: Para el año 2010 está previsto impartir 400 horas para entidades y 80 para formación interna.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Eficiencia O.:Sostenibilidad	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C111)

Respuesta: No

Implantación: • Aplicación de un enfoque preventivo.

- Adopción de exigencias ambientales.
- Garantizar la gestión medioambiental a lo largo de toda la cadena de suministros.
- Facilidades para la compra de tecnología.
- Profundización del conocimiento del medio ambiente en las localizaciones de la empresa.

Objetivos: • Implementar la Declaración Internacional sobre Producción Limpia, derivados de los compromisos con las normas de calidad y nuestra adhesión al Pacto Mundial

- Trabajar con proveedores que mejoren su comportamiento medioambiental (gestión de la cadena de suministros)
- Inmersión de las estrategias de la entidad y de sus políticas para incluir la "triple entente" del desarrollo sostenible: prosperidad económica, calidad medioambiental y justicia social.
- Establecer objetivos cuantificables.
- Desarrollar indicadores de sostenibilidad (económicos, ambientales, sociales)
- Apoyo a otras entidades y empresas en el cumplimiento de su responsabilidad corporativa.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: - Cumplimiento en la entidad de las normas ambientales de calidad.

- en las actividades industriales de los centros especiales de empleo de Amica se han implantado las normas ISO correspondientes.

Objetivos: - Formación del personal

- Apoyo a los proveedores y clientes en su compromiso de responsabilidad corporativa y sostenibilidad ambiental mediante asesoría especializada.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: A todos los clientes y proveedores se les ofrece labores de asesoría para el cumplimiento de sus responsabilidad corporativa y de calidad.

Este apoyo se desarrolla especialmente en los ámbitos de la gestión de residuos y de recuperación paisajística de espacios degradados.

Objetivos: Oferta de implantación de gestión extra e intra centros de los residuos que produzcan.

Formación de los trabajadores de las empresas y entidades.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

Electricidad: 204423

Agua: 115097

Papel: 3393

Implantación: Debemos tener en cuenta que los importes que se señalan se corresponden con los consumos de los 20 centros que tiene Amica en el territorio de Cantabria, y especialmente de las actividades industriales de sus tres Centros Especiales de empleo: dos de lavanderías industriales y confección y uno de gestión de residuos.

Objetivos: Conseguir una mayor eficiencia en los procesos.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Compromiso ambiental	R.:Gestión de la calidad	R.:Responsabilidad de clientes	
	O.:Mejora de procesos	O.:Aplicación ambiental	O.:sostenibilidad del sistema	

R.: Respuesta



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Amica tiene un Centro especial de empleo con tres procesos: Gestión de residuos, divulgación ambiental y Recuperación paisajística de espacios degradados.

Se hacen labores de formación para el personal interno y divulgación y asesoramiento a empresas e instituciones

Objetivos: Profundización de los apoyos para la consecución de una mayor eficiencia y cumplimiento de las normas de calidad y de la responsabilidad corporativa.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C211)

Respuesta: 439000

Implantación: Se corresponde con:

39.000 euros invertidos en divulgación ambiental

200.000 euros en el proceso de recuperación paisajística en el ámbito de la eliminación de plantas alóctonas en zonas dunares de Cantabria.

100.000 euros en maquinaria para la planta de clasificación de envases ligeros.

100.000 euros en modificación de sistemas de captación, almacenamiento y tratamiento de agua, así como optimización del sistema de vapor en las lavanderías industriales.

Objetivos: Mejorar la tecnología para conseguir una mayor eficiencia y productividad

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Información y formación interna y externa <hr/> O.: Apoyo a los procesos propios y a las empresas	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

¿Realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su entidad y en su sector de actividad? (P10C111)

Respuesta: No

Implantación: La entidad se rige por unos Estatutos, tiene aprobado un Código de buenas Prácticas que recoge los valores y pautas que guían la actuación de sus miembros y un sistema de gestión por procesos en el que está regulado todo el funcionamiento, primándose la transparencia en la gestión. Todo ello aprobado por los órganos de gobierno y representación. Sus cuentas son auditadas anualmente y se publican en la web; desde 1993 tiene el reconocimiento de entidad de utilidad pública presentando todos los años la rendición de cuentas y la Memoria de Actividades en el Ministerio del Interior, y es evaluada con el informe de transparencia de la Fundación Lealtad, que se divulga en al página de dicha Fundación y de AMICA.

Objetivos: Garantizar una gestión transparente y participativa



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y publico contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: La entidad funciona con un sistema de gestión de procesos, donde cada uno tiene definidos sus procedimientos, recogiendo en ellos todo el funcionamiento con criterios de transparencia. Además en el Código de Buenas Prácticas aprobado en Asamblea de Socios, se detallan específicamente, entre otras pautas a seguir, las siguientes:

- Se garantizará la transparencia en la gestión de la Entidad, tanto a nivel de procedimientos de control y auditorías internas como a través de auditorías externas independientes.
- Se evitarán operaciones que pongan en riesgo el patrimonio de la Asociación o su equilibrio económico, y la especulación.
- Se aplicarán los procedimientos establecidos por la Entidad, necesarios para regularizar los procesos de contratación de personal, preservando la claridad, transparencia e imparcialidad.

Objetivos: Garantizar una gestión transparente



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Nos regimos bajo las normas de funcionamiento transparente y actuamos bajo la misma en el desarrollo de todas nuestras actividades.

Objetivos: Existe el proceso de control financiero y contabilidad que tienen definidos todos sus procedimientos y un procedimiento específico en el proceso de gestión asociativa en el que se regula que las decisiones se tomen de forma coordinada entre los responsables de los procesos implicados de AMICA, SOEMCA y SAEMA, y en los órganos de gobierno o representación que correspondan, asegurando los cauces de participación y de información y llevando un seguimiento de todos los temas. En él se concreta también la política de aprobación de gasto. Los presupuestos aprobados recogen los gastos corrientes y de inversiones de forma detallada por procesos. Para la ejecución de los gastos de inversión, si estos son inferiores a 3.000 € se deciden por el responsable del proceso, aunque se ratifican con la dirección técnica correspondiente quedando reflejado el acuerdo en acta específica, incluyéndose también aquellos no presupuestados, cuando su ejecución es necesaria debido a alguna incidencia, dejando argumentada su necesidad en ese caso. A partir de 3.000 € es la comisión ejecutiva de la Junta Directiva la que debe tomar el acuerdo, formulando el responsable del proceso o dirección técnica correspondiente la solicitud de resolución. Dicho acuerdo se toma con información complementaria de la financiación con que va a contar dicha inversión. Para la realización de gastos de obras iguales o superiores a 30.000 €, y para gastos de equipamiento iguales o superiores a 12.000 € se solicitarán tres presupuestos. Salvo que por las especiales características de los gastos a realizar no exista en el mercado suficiente número de entidades que lo suministren o presten. La elección entre las ofertas se realizará conforme a criterios de eficiencia y economía, debiendo justificarse expresamente en la solicitud de resolución el motivo de la elección cuando esta no recaiga en la propuesta económica más ventajosa. Como pauta general, todas las inversiones sujetas a subvención siguen las normas recogidas en las convocatorias correspondientes.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de intereses los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por cada grupo de interés que los conocen. (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todo el personal de Amica, además de la Junta directiva y la Asamblea General, conoce y evalúa las memorias de actividades, la ejecución de los presupuestos económicos y las auditorías e informes que se realizan de forma externa de la entidad. Se publican en la web. Se envía Memoria de actividades a todas las instituciones públicas y

entidades privadas financiadoras y colaboradora, además del Boletín de periodicidad trimestral que divulga actividades de la entidad. Toda la documentación de la entidad está a disposición en la web.

Objetivos: Extensión del conocimiento de nuestros códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad a las nuevas entidades y grupos de interés que se relacionen con Amica.

¿Dispone la entidad de un sistema de gestión económico financiero bien estructurado que se rige por algún principio o compromiso de transparencia y buen gobierno (de acuerdo a la legalidad vigente en el ámbito geográfico donde opera)? Indicar principios o compromisos adquiridos. (P10C5I1)

Respuesta: SI

Implantación: Amica está declarada como entidad de utilidad pública, y por lo tanto cumple con con la realización de auditorías externas y confección de memorias de actividades anuales, y se rige por el Plan general contable. Mensualmente se lleva seguimiento de la ejecución presupuestaria en las tres entidades. Además está sujeta a la revisión de todas las justificaciones de gasto por parte del gobierno de Cantabria.

Objetivos: Desarrollo de modelos avanzados de gestión.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Sociedad	R.:Transparencia	R.:gestión de procesos, criterios de transparencia, Código de Buenas Prácticas	R.:Derechos sociales	
	O.:Toma de decisiones colegiada		O.:Gestión transparente	
Varios grupos de interés				R.:Control de Gestión O.:Continuidad en la transparencia

R.: Respuesta

O.: Objetivo