



Network Spain  
**WE SUPPORT**



# INFORME DE PROGRESO 2016



**SOMOS  
DIFERENCIA**

C/ Egido de la Fuente, 15 - Pinto (Madrid) amp@ampinto.org 91 692 39 52 www.ampinto.org /PintoAMP

**AMP.**

**CIF.** G-79182275

C/ Egido de la Fuente, 15.  
28320. Pinto. (Madrid).

**Tfno.** 91 692 39 52

**Fax.** 91 692 39 25

**Representante Legal:** P. Isabel Manzaneque Martínez (Presidenta de la AMP).

**Número y fecha de Registro de Asociaciones en el Ministerio del Interior:**  
81.593 de 1 de Agosto de 1991.

**Número y fecha de Registro de la Delegación de Gobierno de Madrid:**  
8.989 de 16 de Agosto de 1989.

**Número de inscripción en el Registro de Asociaciones Vecinales del Municipio de Pinto: 2.**  
**Fecha de declaración de Utilidad Pública:** 16 de octubre de 1997.

**Perteneciente:**

- FAMMA-COCEMFE-Madrid. / - FEDAS PINTO. / - FEMMADI. / - PLENA INCLUSIÓN MADRID.  
- RED DE PACTO GLOBAL ESPAÑA.

***Centros que gestiona.***

**Centro:** Piso Tutelado , “Oliva”  
C/ Manuel Millares, 2 portal 1 , 1ªA  
28320. Pinto. (Madrid).

**Número de Registro de Centro :** C3753

**Centro:** Piso Tutelado , “Oliva II”  
C/ Manuel Millares, 2 portal 10 , 1ºD  
28320. Pinto. (Madrid).

**Número de Registro de Centro :** C3754

**Centro:** Centro Ocupacional , “Cuarentainueve”  
C/ Egido de la Fuente,15  
28320. Pinto. (Madrid).

**Número de Registro de Centro :** C5282

**Centro:** Centro de Atención Temprana , “José Luis Martínez Dregorio”  
C/ Egido de la Fuente,15  
28320. Pinto. (Madrid).

**Número de Registro de Centro :** C0853

# Tabla de Contenidos

- 01 | Carta de Renovación del Compromiso
- 02 | Perfil de la Entidad
- 03 | Metodología
- 04 | COE
- 05 | Análisis
  - Clientes
  - Empleados
  - Socios/Accionistas
  - Administración
  - Comunidad/Sociedad Civil
- 06 | Compatibilidad GRI-G4



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

D<sup>a</sup> Isabel Manzanque Martínez, como presidenta de la AMP, ratifica su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, y su intención de seguir trabajando para lograr su cumplimiento y su difusión entre nuestros grupos de interés.

El proyecto de la AMP nace, en agosto de 1988. Tiene como fin, coordinar e incentivar todas aquellas actividades que objetivamente ayuden a conseguir una mayor calidad de vida de las personas con discapacidad y/o diversidad funcional y la de sus familias. Desarrolla, gestiona y facilita programas específicos bien a través de la gestión de recursos propios o bien mediante la coordinación con instituciones, federaciones, empresas y/o asociaciones de nuestra comunidad, trabajando con/para y desde la persona, con/para y desde la familia; con técnicos y responsables de los distintos ámbitos comunitarios para favorecer una inclusión social real, del colectivo, en su entorno.

En la Asociación atendemos a las personas desde su nacimiento, con centros, servicios y/o apoyos, dedicados tanto a la población menor, como a población adulta y a sus familias. La AMP gestiona un C.A.T con 71 plazas, contratadas con la Comunidad de Madrid, de niñas y niños de 0 a 6 años. Además de un servicio de Tratamientos que atiende a menores de 6 a 18 años.

En cuanto a la atención a personas adultas, la Entidad, gestiona un Centro Ocupacional con 45 plazas de 18 a 65 años; y dos Viviendas Tuteladas con 11 plazas; ambos recursos contratados con la Comunidad de Madrid.

Así mismo en la AMP atendemos (informamos y orientamos) y acompañamos a las familias (como unidad) de las personas con diversidad funcional, en aspectos relacionados con sus momentos y situaciones vitales; no solo de modo individualizado si no también grupal (con grupos de padres, grupos de hermanos, abuelas/os...)

Además y de manera transversal, ya que recorren todos los ámbitos del trabajo de la Entidad, desarrollamos programas de Ocio y Tiempo Libre, Salud (alimentación y deporte), Respiro Familiar, Cultura, Voluntariado y Mujer. La AMP se considera una asociación viva y en proceso de desarrollo, está en su intención el trabajo hacia nuevos proyectos que desarrollen su misión, visión y valores.

El trabajo de la AMP, se enmarca dentro de la población de Pinto y los municipios adyacentes. Actualmente contamos con un número de 315 socios/as; y anualmente se atienden entre 130-140 familias. Dichas soci@s no se encuadran sólo en el municipio de Pinto, sino que hay soci@s de, San Martín de la Vega, Valdemoro, Ciempozuelos, , etc.. por citar los municipios más cercanos. Esta pluralidad en la localización de los soci@s se debe a que much@s han utilizado o utilizan algunos de nuestros Servicios o Centros, en parte por la calidad que perciben que se les da o se les ha dado. A este número de soci@s hay que unirle el resto de población que sin tener ningún vínculo con nuestra Entidad se acercan a ella a iniciativa personal o derivados por algún otro recurso, para plantear demandas de información o solicitar orientación hacia algún recurso sobre discapacidad.

En relación a todos nuestros grupos de interés, de cara a sensibilizar y concienciar la AMP ha establecido los canales de comunicación necesarios para informar sobre nuestro compromiso con el Pacto Mundial. Nuestro objetivo es seguir trabajando en la misma línea y conseguir una mejora en la defensa de los derechos humanos y laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Para finalizar, la AMP reafirma su compromiso con el Pacto Mundial, como firmante.

Fdo. P. Isabel Manzanque Martínez

Asociación que trabaja con personas con diversidad funcional su familia y su entorno  
C/ Egido de la Fuente 15  
28320 PINTO (Madrid)  
G-79182275



Entidad sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública en 16 de Octubre de 1997.

Inscrita con el N° 81593 de la sección 1ª en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

AMP (Entidad que trabaja con personas y familias en el ámbito de la discapacidad y/o diversidad funcional)

Tipo de empresa

Tercer sector

Dirección

C/ Egido de la fuente, 15

Localidad

Pinto

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

[www.ampinto.org](http://www.ampinto.org)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

P. Isabel Manzaneque Martínez

Persona de contacto

Miguel Ángel Hernández Martín

Número de empleados directos

34

Sector

## Fundaciones, asociaciones y ONG

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

El trabajo se enfoca a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y/o diversidad funcional y sus familias. Mediante la puesta en marcha de recursos de apoyo, bien sean Centros y/o Servicios, Programas y Proyectos. Incidiendo sobre la puesta en marcha de políticas inclusivas en la comunidad.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

Hasta 960.000

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Socios/accionistas, Administración, Comunidad/Sociedad Civil

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los que se derivan de nuestros estatutos. En los cuales se definen, tanto las personas desde las que trabajamos, como los objetivos que vamos a desarrollar, en función de las necesidades que atendamos.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Mediante el trabajo de comisiones, en la que tienen representación tanto de personas, como de familias, como de profesionales.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El informe se publica tanto en la plataforma española como en la plataforma internacional de Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

bienal

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Para los/as socios/as: La AMP, no sólo convoca asambleas anuales de tal manera que se pueda trasladar, debatir, proponer y evaluar en ellas, la política que la Entidad está siguiendo para cumplir sus objetivos.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

La AMP, es una entidad sin ánimo de lucro que surge en 1988, declarada de utilidad pública el 16 de octubre de 1997. Inscrita con el N° 81593 de la sección 1ª en el Registro Nacional de Asociaciones del Ministerio del Interior. Nuestro organigrama lo forma: - La Asamblea de socios/as, siendo el órgano donde reside la soberanía de la Asociación. En ella se decide quienes representarán a la entidad como Junta Directiva, quien será el órgano de representación encargado de gestionar la entidad. - El equipo técnico de dirección lo conforma: Gerencia Direcciones de Área Coordinaciones de los centros y/o servicios. Cada centro y servicio se estructura, según las necesidades del mismo y los recursos, con un equipo profesional que llevará a cabo los procesos de actuación que se deriven de cada programación general .

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Actualmente al ser este nuestro primer Informe de Progreso no tenemos implantado un sistema de análisis y medición de Los 10 Principios, aunque en los próximos años esperamos, a través de esta herramienta poder ir implementándolo.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La asamblea general de socios/as es el órgano decisorio, del cual nace una Junta Directiva que se encarga de velar por el buen funcionamiento de la Entidad. La parte profesional recae sobre la figura del gerente, que a su vez tiene 3 direcciones generales de área bajo su tutelaje.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar

posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados

3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones

implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# COE

En los últimos años, el Informe de Progreso se ha requerido de forma obligatoria únicamente a las organizaciones empresariales firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact). Con el objetivo de aumentar el compromiso de las organizaciones no empresariales, la Junta Directiva del Pacto Mundial decidió que dichas organizaciones deberán comunicar cada dos años la forma en la que

## Comprometerse con las Redes Locales de Pacto Mundial

Dentro de las acciones relacionadas con la RS que la AMP contempla, está el compromiso de coordinar y favorecer un trabajo colaborativo con las Redes Locales de Pacto Mundial. Está en nuestro ADN el trabajo en red, ya que entendemos éste, como la única manera que tenemos de procurar una inclusión efectiva para las personas y familias desde las que trabajamos.

apoyan a la iniciativa mediante una Comunicación de Compromiso (COE).

Con el objetivo de facilitar la elaboración del COE, Global Compact sugiere unas acciones específicas para cada tipo de organización no empresarial. Así mismo se recomienda que la entidad establezca herramientas para la medición de los resultados.

Unirse y / o proponer proyectos de asociación en materia de sostenibilidad corporativa

Dentro de las acciones relacionadas con la RS que la AMP contempla en su Programa Específico, está el compromiso de realizar y favorecer nuevos proyectos y/o servicios desde una mirada sostenible. Que adecue intereses y/o necesidades a la puesta en marcha de iniciativas comunitarias, que den cobertura a la sostenibilidad económica, organizativa y medio ambiental.

Comprometer a las empresas en temas relacionados con el Pacto Mundial

Dentro de las relaciones que la AMP tiene con el tejido empresarial de su entorno; existe una vocación por nuestra parte, de relacionar, comunicar, formar y sensibilizar ( en la medida de lo posible) con temas relacionados con Pacto Mundial, en todos los foros en los que participamos. Siendo uno de ellos, el del empleo. A través de las distintas iniciativas en las que estamos presentes en materia de empleo, el favorecer acciones en materia de concienciación sobre los ODS hacia empresas y administración pública.

Participar o apoyar las iniciativas específicas o líneas de trabajo del Pacto Mundial

Dentro de las acciones desde las que la AMP trabaja diariamente, existe el compromiso de apoyar todas aquellas iniciativas que de manera transversal son comunes, tanto a Pacto Mundial, como a nuestra propia Entidad. Y que van encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas y familias desde las que trabajamos.

Proporcionar comentarios a las empresas en relación a su Informe de Progreso

Siempre y cuando, la AMP pueda proporcionar alguna sugerencia que contribuya a la mejora de acciones relacionadas con la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias; contribuirá realizando alguna observación en los Informes de Progreso de las demás entidades.

Participar en las actividades de Pacto Mundial y de las Redes Locales

Dentro de las acciones relacionadas con la RS que la AMP contempla, está el compromiso de participar activamente en las actividades de Pacto Mundial y las de las Redes Locales.





# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



0

Desafíos u Oportunidades contemplados

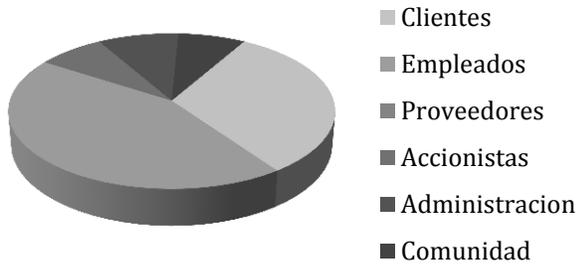
**ANTICORRUPCIÓN**



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 21  
Empleados: 29  
Proveedores: 0  
Accionistas: 5  
Administración: 6  
Comunidad: 5  
Medio ambiente: 0

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



265



GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Desde la puesta en marcha de un programa de calidad, la AMP va a crecer en la mejora de sus servicios y recursos de la mano de la comisión multidisciplinar de calidad.

---

### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de certificación en el modelo de Calidad Plena Inclusión.

#### Objetivos

La implantación de la Calidad tiene que significar una mejor atención a las personas y las familias; y la mejora de la participación de los grupos de interés en los procesos de la AMP.

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Dentro de la implantación del código ético que asume la Entidad, se recoge una vinculación especial con los recursos comunitarios que pueden servir de soporte para el desarrollo de algunos de los servicios que se prestan desde la AMP.

#### Objetivos

Aterrizar indicadores de evaluación de la Ética Potencial en los procesos de Calidad.

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Dentro del modelo de Calidad que la AMP va a implantar se incorpora a gestión basada en procesos. Que es un esquema que dirige recursos, actividades y metodologías hacia los buenos resultados y retos que como organizaciones nos marcamos en nuestra estrategia.

#### Objetivos

Que la AMP tenga un mapa de procesos realizado a nivel macro y meso.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Observaciones Genéricas

Herramienta que debe ser accesible tanto a personas como a familias. Supervisado por los/as responsables de recursos y el / la responsable de calidad.

#### Objetivos

Que se produzca un 10% más de utilización que en el último periodo.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de certificación en el modelo de Calidad Plena Inclusión.

#### Objetivos

Creación de una comisión de calidad que contemple los tres grupos de interés. Que al menos el 30% de las propuestas de la Comisión, sean vinculantes para ser aprobadas por los órganos de gobierno.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-PR5

#### Observaciones Genéricas

La AMP quiere formalizar y trabajar por globalizar los resultados de las encuestas que se están pasando de manera descoordinada en algunos recursos que gestiona.

#### Objetivos

Al menos un 50% de las encuestas tienen que ser de personas y/o familias con mayor necesidad de apoyos.

---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

La AMP, está en la obligación de facilitar los recursos necesarios que posibiliten un correcto trato de aquellos datos de las personas y familias desde las que trabajamos.

---

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

## Observaciones Genéricas

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las denuncias recogidas.

### Objetivos

Que dicho proceso sea cognitivamente accesible.

---

## Satisfacción del cliente

Los apoyos que la AMP presta tanto a personas como a familias, necesitan de una evaluación positiva conjunta; de ahí que su satisfacción, será un indicador relevante de su calidad de vida.

---

### Carta de Derechos del Cliente - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

El reto que afronta la AMP es trasladar a todos los grupos de interés la carta de derechos y deberes de las personas y familias atendidas.

#### Objetivos

Que dicho documento sea accesible cognitivamente.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Dentro de la implantación del código ético que asume la Entidad, se recoge una vinculación especial con los recursos comunitarios que pueden servir de soporte para el desarrollo de algunos de los servicios que se prestan desde la AMP.

#### Comentarios

#### Objetivos

obtener un 75% de grado de satisfacción positiva

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de certificación en el modelo de Calidad Plena Inclusión.

#### Objetivos

Obtener la certificación en la primera fase que es de compromiso.

## Formación - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Se desarrollan acciones formativas, dentro del marco de calidad y responsabilidad social, que van destinadas a las personas y familias usuarias.

#### Objetivos

Formación accesible, y práctica. Que pueda ser impartida al menos al 50% de las personas y familias usuarias en un primer paso.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Observaciones Genéricas

Herramienta que debe ser accesible tanto a personas como a familias. Supervisado por los/as responsables de recursos y el / la responsable de calidad.

#### Objetivos

Que se produzca un 10% más de utilización que en el último periodo.

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP quiere formalizar y trabajar por mejorar las encuestas que se están pasando de manera descoordinada en algunos recursos que gestiona.

#### Comentarios

#### Objetivos

Que las encuestas sean accesibles/comprendibles para toda la población usuaria de la Entidad.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Observaciones Genéricas

Es una herramienta incorporada y para la cual se ha impartido formación para poder utilizarla. Están a disposición los apoyos necesarios para que las personas con más necesidades, también puedan utilizarla.

#### Objetivos

Que sea utilizada ante cualquier desavenencia o mala praxis, por personas y/o familias.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las incidencias recogidas.

### **Objetivos**

Realizar el proceso de manera accesible cognitivamente.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

### **Observaciones Genéricas**

La AMP quiere formalizar y trabajar por globalizar los resultados de las encuestas que se están pasando de manera descoordinada en algunos recursos que gestiona.

### **Objetivos**

Gestionar los diferentes resultados que se obtienen en las encuestas que se pasan de manera coordinada desde el área de calidad y responsabilidad social.

---

## **Accesibilidad de los productos y servicios**

La AMP debe tener en cuenta que todos sus servicios tengan una accesibilidad universal, que facilite la autonomía de las personas y familias desde las que trabajamos.

---

## **Política de Calidad - Política**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La AMP, comienza en este año un proceso de certificación en el modelo de Calidad Plena Inclusión.

### **Objetivos**

Que el trabajo de la Comisión de Calidad permita que la AMP, pueda seguir avanzando hacia la fase de despliegue.

## **Código Ético / Conducta - Política**

## **Indicadores Relacionados**

G4-56,G4-58

### **Observaciones Genéricas**

Dentro de la implantación del código ético que asume la Entidad, se recoge una vinculación especial con los recursos comunitarios que pueden servir de soporte para el desarrollo de algunos de los servicios que se prestan desde la AMP.

### **Objetivos**

obtener un 75% de grado de satisfacción positiva

## **Creación de una nueva Página Web - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

La AMP quiere poner en funcionamiento una nueva página web, que sea accesible, comprensible y ágil a la información que se quiera dar. Donde las protagonistas sean las personas y las familias, y el contenido se esté en relación con los procesos de transformación que está fomentando el sector.

### **Objetivos**

La puesta en marcha en el año 2017. Y que al menos, la documentación que se refiere al portal de transparencia esté recogida y llevada a lectura fácil.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-58

### **Observaciones Genéricas**

Herramienta que debe ser accesible tanto a personas como a familias. Supervisado por los/as responsables de recursos y el / la responsable de calidad.

### **Objetivos**

Que se produzca un 10% más de utilización que en el último periodo.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

0

### **Observaciones Genéricas**

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las incidencias recogidas.

### **Objetivos**

Realizar el proceso de manera accesible cognitivamente.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Conciliación familiar y laboral

Una de nuestras razones de existencia es el trabajo que ayuda a mejorar la calidad de vida de las familias; no sería de ley que esa misma filosofía no aplicáramos a las familias de los/as trabajadores/as.

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de trabajo implantando modelo de Responsabilidad Social, en toda la estructura profesional que gestiona.

#### Objetivos

Impulsar un proceso consensuado de mejora de acciones que favorezcan la conciliación entre la vida familiar y laboral.

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Dentro de la implantación del código ético que asume la Entidad, se recoge una vinculación especial con los recursos comunitarios que pueden servir de soporte para el desarrollo de algunos de los servicios que se prestan desde la AMP.

#### Objetivos

Que los indicadores de evaluación del código ético lleguen a todos los grupos de interés.

### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de trabajo implantando modelo de Responsabilidad Social, en toda la estructura profesional que gestiona.

#### Objetivos

Recoger indicadores específicos sobre el horario, objetivos, jornada, y posibilidades de recursos.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

#### Observaciones Genéricas

Herramienta que debe ser accesible tanto a personas como a familias. Supervisado por los/as responsables de recursos y el / la responsable de calidad.

#### Objetivos

Que se produzca un 10% más de utilización que en el último periodo.

### G4-LA9:Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

G4-LA9

#### Observaciones Genéricas

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las formaciones realizadas.

#### Objetivos

Que al menos el 75 % de los profesionales de las distintas áreas, accedan a formación relacionada con medidas de conciliación y otros modelos de trabajo.

---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

## Buen ambiente laboral

La AMP, quiere generar un clima propicio, en el que se puedan desarrollar todos aquellos servicios gestionamos. El capital humano es una de nuestras mejores bazas, a la hora de ser más eficaces y eficientes. Para ello, trabajar en un buen ambiente es vital. Algunas medidas, puestas en marcha que mejoran el actual convenio colectivo por el que nis regimos, contribuye a ello.

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de trabajo implantando modelo de Responsabilidad Social, en

toda la estructura profesional que gestiona.

### **Objetivos**

Elaborar un documento de mejoras laborales al convenio, que lleve al menos el 75% de los apoyos profesionales de la AMP.

### **Reuniones de equipo - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP favorece las reuniones de los distintos equipos de trabajo; de tal manera se aporten, se mejoren y se creen las condiciones más favorables posibles para la intervención con las personas y las familias.

#### **Objetivos**

Que al menos exista 1 reunión por equipo cada 15 días, en los distintos equipos de la Entidad.

### **Encuesta Clima Laboral - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP está desarrollando un proceso por el cual todos los profesionales puedan evaluar el clima laboral, mediante una encuesta que cuente con indicadores de calidad, intervención, responsabilidad social y salud dentro de la AMP.

#### **Objetivos**

Elaboración del documento en un año vista.

### **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

#### **Observaciones Genéricas**

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las formaciones realizadas.

#### **Objetivos**

Que al menos el 75 % de los profesionales de las distintas áreas, accedan a formación relacionada con su desempeño laboral, en un año.

## **transparente entre entidades**

Pertenece a tres Federaciones relacionadas con el ámbito de la discapacidad y/o diversidad funcional; que gestionemos recursos públicos nos debe colocar en la posición de respetar códigos éticos, y contribuir en la medida en la que podamos a que estos recursos contribuyan de una forma más adecuada a apoyar a personas y familias. Y no, a un crecimiento de recursos sin sostenibilidad ni implicación en la comunidad.

---

### **Política RSE - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP, comienza en este año un proceso de trabajo implantando modelo de Responsabilidad Social, en toda la estructura profesional que gestiona.

#### **Objetivos**

Realizar formación sobre competencia ética y cooperación entre Entidades.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-SO4

#### **Observaciones Genéricas**

Trabajar para personas y familias con mayor o menor necesidad de apoyo, implica que los recursos que provienen del ámbito público sean gestionados de la mejor manera posible.

#### **Objetivos**

Impartir al menos una sesión de formación para cada área o recurso sobre condicionantes éticos.

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Herramienta que debe ser accesible tanto a personas como a familias. Supervisado por los/as responsables de recursos y el / la responsable de calidad.

#### **Objetivos**

Recoger al menos una sugerencia por cada grupo de interés.

### **Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

---

## **Favorecer la competencia**

## Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las denuncias recogidas.

### Objetivos

Reducir el número de denuncias interpuestas en cada recurso de la Entidad.

---

## Mejoras de RSE sobre la normativa laboral

Como referimos en el indicador del ambiente laboral; la puesta en marcha de mejoras al convenio laboral que nos enmarca, es un objetivo de la AMP que contribuye a desarrollar unas mejoras importantes para los/as trabajadores/as.

---

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de trabajo implantando modelo de Responsabilidad Social, en toda la estructura profesional que gestiona.

### Objetivos

Crear indicadores que evalúen en todos los grupos de interés la política de RS que se ha implantado en la Entidad.

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

La AMP asume desde su área de RS la mejora de los canales de comunicación para todos los grupos de interés de la Entidad.

### Objetivos

Cada grupo de interés tenga su proceso de comunicación.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

### Observaciones Genéricas

Herramienta que debe ser accesible tanto a personas como a familias. Supervisado por los/as responsables de recursos y el / la responsable de calidad.

### Objetivos

Incrementar el número de sugerencias en materia de RS.

### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

La AMP tiene el compromiso de fomentar la responsabilidad sobre la formación para los/as profesionales de todas sus áreas y servicios.

### Objetivos

Que al menos un 75% de profesionales de distintas áreas hayan recibido formación en materia de RS.

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Somos una Entidad que trabaja desde las personas con discapacidad y/o diversidad funcional; y necesitamos que nuestros recursos humanos tengan la mayor cualificación posible para tratar con el mayor respeto y responsabilidad a otras personas. Impulsamos la responsabilidad para que los/as trabajadores/as quieran reciclarse mediante la formación relacionada con su trabajo directo.

---

### Política de RRHH - Política

#### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

La AMP tiene el reto de adecuar los RRHH a las necesidades de apoyo que tienen tanto las personas como las familias. En este sentido, somos conscientes de que aplicar indicadores del código ético nos ayudan a adaptar mucho más los recursos a las necesidades de las personas y/o familias, no a las estrictamente profesionales.

### Objetivos

Establecer indicadores que permitan evaluar la

relación entre formación y necesidades de personas y/o familias.

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP asume desde su área de RS la mejora de los canales de comunicación para todos los grupos de interés de la Entidad.

#### **Objetivos**

Que exista mayor contenido en las propuestas de formación que realicen las personas y/o familias usuarias.

### **Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP incorpora en todos sus procesos, aquellas acciones de evaluación necesarias para la devolución de información y la realización de propuestas de mejoras a las futuras acciones.

#### **Objetivos**

Que existan 2 evaluaciones por año.

### **Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP tiene que aplicar indicadores del código ético, de calidad Plena Inclusión y de RS en todos los procesos de evaluación de la formación.

#### **Objetivos**

Que los grupos de interés participen en la propuesta y evaluación de al menos el 30% de las formaciones realizadas al año.

---

## **Discriminación por discapacidad**

No sólo porque somos una Entidad que trabaja desde las personas con discapacidad y/o diversidad funcional; sino porque el desarrollo de nuestro trabajo desde el compromiso contra la inclusión, nos hace merecedores/as de impulsar

este indicador.

---

### **Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP tiene el reto de adecuar los RRHH a las necesidades de apoyo que tienen tanto las personas como las familias. En este sentido, somos conscientes de que aplicar indicadores del código ético nos ayudan a adaptar mucho más los recursos a las necesidades de las personas y/o familias, no a las estrictamente profesionales.

#### **Objetivos**

Que se contemplen las adaptaciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan realizar su trabajo.

### **Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP gestionará los protocolos necesarios que permitan que cualquier profesional, persona y/o familia pueda estar prevenida ante situaciones de acoso y/o abuso.

#### **Objetivos**

Que se incorporen indicadores de prevención en los distintos reglamentos de régimen interno que la AMP tiene.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP, comienza en este año un proceso de certificación en el modelo de Calidad Plena Inclusión.

#### **Objetivos**

La Comisión de Calidad velará por el cumplimiento de los derechos de los/as profesionales con certificado de minusvalía que la AMP tenga en plantilla.

### **Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total de la plantilla - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP tiene la obligación ética de promover empleo para personas con certificado de minusvalía. Ya sea dentro de sus recursos, como en recursos externos.

### **Objetivos**

Que el porcentaje de las personas con certificado de minusvalía, sea mayor al estipulado por normativa.

---

## **Discriminación por género**

No sólo porque somos una Entidad que trabaja desde las personas con discapacidad y/o diversidad funcional; sino porque el desarrollo de nuestro trabajo desde el compromiso contra la inclusión, nos hace merecedores/as de impulsar este indicador.

---

### **Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP tiene el reto de adecuar los RRHH a las necesidades de apoyo que tienen tanto las personas como las familias. En este sentido, somos conscientes de que aplicar indicadores del código ético nos ayudan a adaptar mucho más los recursos a las necesidades de las personas y/o familias, no a las estrictamente profesionales.

#### **Objetivos**

Incluir indicadores de evaluación que valoren, dentro de los procesos de la Entidad, los artículos de las garantías de igualdad de ONU.

### **Creación de un Protocolo de Prevención del Acoso - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP gestionará los protocolos necesarios que permitan que cualquier profesional, persona y/o familia pueda estar prevenida ante situaciones de acoso y/o abuso.

#### **Objetivos**

Que se incorporen indicadores de prevención en los distintos reglamentos de régimen interno que la AMP tiene.

### **Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

0

#### **Observaciones Genéricas**

La AMP, comienza en este año un proceso de certificación en el modelo de Calidad Plena Inclusión.

#### **Objetivos**

La Comisión de Calidad velará por el cumplimiento de los derechos de los/as profesionales en materia de igualdad de oportunidades.

### **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-LA9

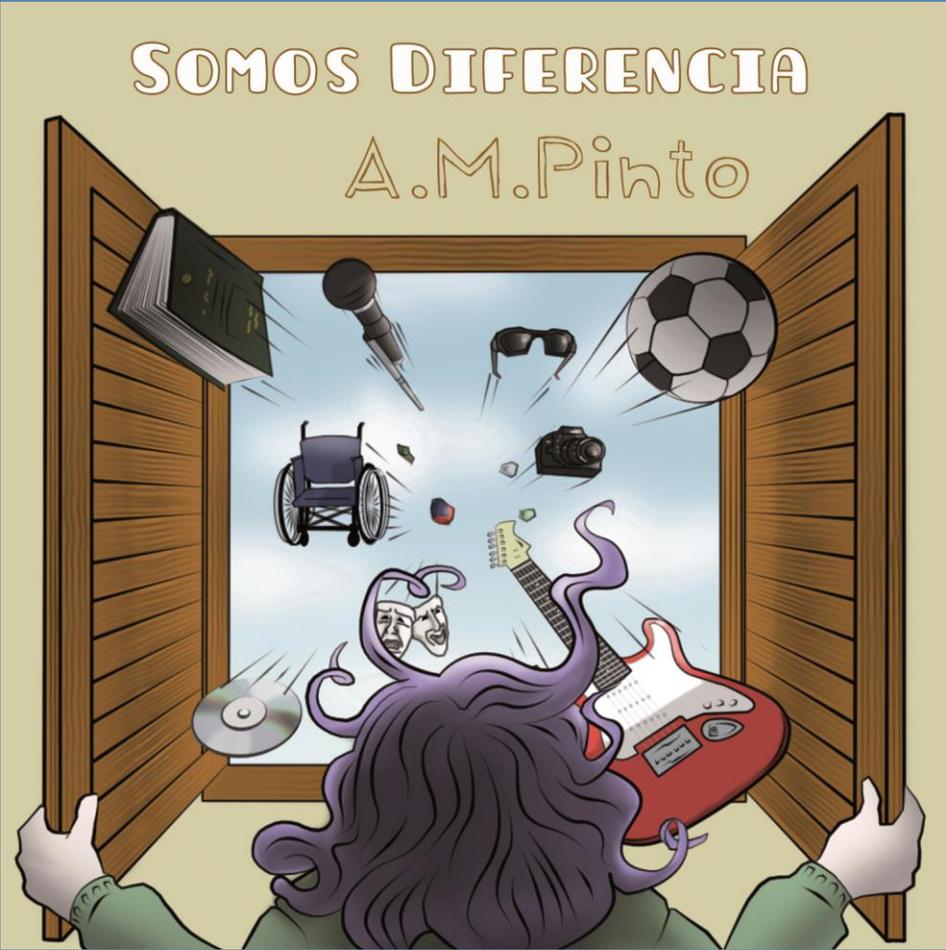
#### **Observaciones Genéricas**

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las formaciones realizadas.

#### **Objetivos**

Que exista paridad entre las horas de formación que se dedican a tanto a mujeres como a hombres en la Entidad. Teniendo en cuenta el coeficiente de porcentaje de trabajadoras contratadas.

# SOCIOS



---

## Satisfacción de expectativas

Que la mayoría de socios/as de la Entidad, estén identificados con las acciones y/o servicios que se prestan, genera un vínculo que la AMP quiere mantener y potenciar.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Dentro de la implantación del código ético que asume la Entidad, se recoge una vinculación especial con los recursos comunitarios que pueden servir de soporte para el desarrollo de algunos de los servicios que se prestan desde la AMP.

#### Objetivos

Evaluar el grado de satisfacción de los socios/as con el comportamiento ético de la AMP.

### Política RSE - Política

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de trabajo implantando modelo de Responsabilidad Social, en toda la estructura profesional que gestiona.

#### Objetivos

Impulsar un proceso de relación con los socios/as, de cara a mejorar el feedback entre éstos y la AMP.

### Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

### Observaciones Genéricas

La AMP tiene el reto de generar herramientas que permitan a las personas, familias y comunidad; conocer y evaluar las distintas acciones que se realizan en la Entidad. ( Desde gestionar centros, y servicios; hasta poner en marcha acciones de voluntariado corporativo, por ejemplo. )

#### Objetivos

Que la información sea pública, legible, comprensible y cognitivamente accesible.

### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Que se reflejen en las memorias, todas las acciones relacionadas con la responsabilidad social en materia de colaboración con otras Entidades.

#### Objetivos

Hacer llegar en formato reducido y accesible, un resumen de las distintas memorias que la AMP gestiona.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las incidencias recogidas.

#### Objetivos

Elaborar un documento que recoja un propósito de mejora ante las incidencias recogidas, y que sea de público para los socios/as de la AMP.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Contratos transparentes con la administración pública

La gestión de recursos que realiza nuestra Entidad, mediante el contrato o el convenio con las distintas Administraciones, nos obliga a crecer en transparencia y desarrollo ético.

---

### Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de certificación en el modelo de Calidad Plena Inclusión.

#### Objetivos

Que la puesta en marcha de este modelo, permita la mejora, la renovación y/o la implementación de nuevos convenios/contratos con la Administración Pública.

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Dentro de la implantación del código ético que asume la Entidad, se recoge una vinculación especial con los recursos comunitarios que pueden servir de soporte para el desarrollo de algunos de los servicios que se prestan desde la AMP.

#### Objetivos

Que se establezcan nuevos reglamentos de régimen interno que tengan en cuenta indicadores del código ético al que está adherida la AMP.

### Difusión de la Política - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP contribuye a sensibilizar, informar y formar sobre todos los aspectos que mejoran la calidad de vida de las personas y familias desde las que trabaja.

#### Objetivos

Desarrollar al menos un evento/jornada/actividad por área que está relacionada con la difusión del trabajo, necesidades y/o recursos de las personas con discapacidad y/o diversidad funcional y sus familias.

### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-58

#### Observaciones Genéricas

Es una herramienta incorporada y para la cual se ha impartido formación para poder utilizarla. Están a disposición los apoyos necesarios para que las personas con más necesidades, también puedan utilizarla.

#### Objetivos

Que sea utilizada ante cualquier desavenencia o mala praxis, por personas y/o familias.

### Control Financiero - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Las cuentas que afecten a los contratos con la Administración Pública, quedarán especificadas en la contabilidad general. Así como las especificaciones más importantes que tienen los pliegos de contrato o convenios.

#### Objetivos

Publicar dicha información en la web de la Entidad.

### G4-LA9:Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

G4-LA9

#### Observaciones Genéricas

Mediante la coordinación entre las direcciones de área, el responsable de calidad y responsabilidad social, formalizar un proceso general a la Entidad que estudie y evalúe las formaciones realizadas.

#### Objetivos

Que más del 50% de la plantilla se forme e un periodo de un año.



GRUPO DE INTERÉS  
**COMUNIDAD**

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

La aceptación de este indicador, se generaliza en un trabajo destinado a que se erradique no sólo el trabajo infantil, sino todo tipo de trabajo que explota a personas con discapacidad y/o diversidad funcional.

---

### Política RSE - Política Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

La AMP, comienza en este año un proceso de trabajo implantando modelo de Responsabilidad Social, en toda la estructura profesional que gestiona.

#### Objetivos

Que en el plazo de un año, tenga recogidas las directrices de trabajo en cuanto al modelo de Responsabilidad Social que va a desarrollar.

### Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56,G4-58

#### Observaciones Genéricas

Dentro de la implantación del código ético que asume la Entidad, se recoge una vinculación especial con los recursos comunitarios que pueden servir de soporte para el desarrollo de algunos de los servicios que se prestan desde la AMP.

#### Objetivos

Trabajar un modelo de evaluación que permita analizar la puesta en marcha de acciones relacionadas con el Código Ético, en relación a la colaboración con otras Entidades.

### Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Potenciar todo el trabajo en comunidad con otras Entidades, de cara a enfocar procesos de manera inclusiva y normalizada.

#### Objetivos

Liderar la creación de mesas, comisiones, grupos de trabajo y/o jornadas encaminadas a potenciar el trabajo en red. Y que se cuente con diversidad de Entidades sociales.

### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

0

#### Observaciones Genéricas

Que se reflejen en las memorias, todas las acciones relacionadas con la responsabilidad social en materia de colaboración con otras Entidades.

#### Objetivos

Que al menos aparezca una Entidad por sector (siendo los sectores los que establece la Concejalía de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Pinto).



Network Spain  
**WE SUPPORT**

AMP

