



MEMORIA 2020

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

D. Francisco Javier Aribau Giménez, con DNI 25.163.286K, en calidad de representante legal de la Fundación El Tranvía, con CIF G50654433, y sede en la calle Fray Luis Urbano 11, casa 23 (50002) de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro el compromiso voluntario de la entidad a la que represento a aplicar de forma voluntaria a su gobierno y gestión, estrategias, procedimientos y en general en todas sus relaciones internas y externas los estándares que se reflejan en el presente documento y todas aquellas mejoras que en el curso de profundizar en el ámbito de la Responsabilidad Social la organización sea consciente que es necesario llevar a cabo.

En Zaragoza, a 28 de septiembre de 2021

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

El origen de la Fundación el Tranvía está en la participación de la Asociación Vecinal “Las Fuentes” en un proyecto de erradicación del chabolismo llevado a cabo con éxito en colaboración con el Gobierno de Aragón, el Ayuntamiento de Zaragoza y Cáritas Diocesana de Zaragoza entre los años 1988 y 1994. Fruto de esta colaboración, la Asociación toma conciencia de:

- La importancia de crear recursos comunitarios transversales que contribuyan a la promoción personal de los vecinos y vecinas de la ciudad, como medio para la resolución y prevención de problemas y desigualdades.
- La necesidad de creación de un ente especializado que permita la planificación y gestión de estos recursos, dada la complejidad de la intervención social y educativa necesaria.

Con estas premisas se crea el Centro de Recursos Comunitarios en 1995 como un centro pensado y gestionado por los vecinos para brindar a sus conciudadanos oportunidades de crecimiento educativo, social, laboral y comunitario. Se ubica en la parte más desfavorecida del Barrio de Las Fuentes, si bien su radio de acción es metropolitano. En 1996 el Centro de Recursos Comunitarios dio lugar a La Fundación El Tranvía para avanzar en estos objetivos.

El origen ciudadano y asociativo de la Fundación da significado a la importancia del desarrollo comunitario que caracteriza a esta entidad. Este aspecto sirve de paraguas a todas las acciones y es fundamental para la creación de redes humanas que sirvan para empoderar tanto a la población en exclusión como a aquella que no lo está y como alternativa socializadora al gueto que permita la mejora personal y colectiva.

Los fines fundacionales se alcanzan mediante el diseño e implementación de programas y proyectos desarrollados en el marco de un plan comunitario integral. La Fundación trabaja en diferentes áreas atendiendo a toda la población: infancia, juventud, personas adultas, mayores.

RESULTADOS:

RAZÓN SOCIAL	FUNDACIÓN EL TRANVÍA
<i>Actividades</i>	Empoderamiento y promoción ciudadana mediante la realización de proyectos con una óptica comunitaria que abarcan los ámbitos educativo, formativo, sanitario, cultural, ocio y tiempo libre, laboral, de integración de personas inmigrantes, igualdad entre hombres y mujeres, promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia e inclusión residencial.
<i>Ubicación sede</i>	Calle Fray Luis Urbano 11, casa 23 (50002) Zaragoza
<i>Ubicación operaciones</i>	Los estatutos de Fundación El Tranvía fijan la comunidad Autónoma de Aragón como su lugar de actuación, teniendo como principal foco la ciudad de Zaragoza y los barrios de Las Fuentes, Magdalena y San José como entornos prioritarios.
<i>Propiedad y forma jurídica</i>	Fundación. La entidad es promovida por la Asociación Vecinal “Las Fuentes”, si bien una organización no es propietaria de la otra.
<i>Mercados Servidos</i>	Actualmente el grueso de los proyectos realizados y servicios prestados por la Fundación El Tranvía están restringidos a la ciudad de Zaragoza, siendo sus principales clientes las administraciones públicas y los vecinos y vecinas del término municipal de Zaragoza y barrios rurales cercanos.
<i>Tamaño de la organización</i>	PYME
<i>Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)</i>	La Fundación cuenta con 96 proveedores diversos que dan servicio y cubren todas las necesidades de la organización. Siempre se prioriza que sean del entorno más cercano posible: barrio de las Fuentes, ciudad de Zaragoza, Aragón, etc. en ese orden. También, en la medida en que es factible, Fundación El Tranvía establece relaciones de este tipo con aquellas empresas que nacen promovidas por su servicio de Autoempleo.
<i>Cambios significativos en la organización durante el periodo del informe</i>	Vinculados a la pandemia son varios los cambios: <ul style="list-style-type: none"> - Promoción del teletrabajo entre la plantilla por motivos sanitarios y en aras de promover la conciliación. - Puesta en marcha de aplicaciones que permiten trasladar la oficina a casa.
<i>Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)</i>	Fundación El Tranvía está abierta a dar respuesta a las necesidades y propuestas de sus socios y clientes si bien se encuentra inmersa en un proceso de redefinición de estructura y de afianzamiento de aspectos transversales de la gestión que permite dar respuesta sólo a aquellas propuestas referidas en la actividad que viene siendo la habitual.
<i>Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Declaración Universal de los Derechos Humanos. - Pacto Mundial. - El Aragón que queremos (Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión).
<i>Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación o entidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - RED Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión, ostentando la vicepresidencia desde el año 2015. - FAEA. Asociación de Entidades de Educación de Personas Adultas, siendo representante de Aragón en el Consejo Gestor de la misma, desde el año 2017. - Red Aragonesa de Proyectos de Promoción de la Salud. Miembro. - COOP 57. Socio.

	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. Socio. - Red Incorpora de Caixa. Miembro desde el año 2007. - Red Caixa ProInfancia. Entidad Referente en territorio de Las Fuentes, desde el año 2008. - Consejo Sectorial de Acción del Ayuntamiento. Miembro desde el año 2013.
<i>Información sobre empleados y otros trabajadores</i>	En mayo de 2020 Fundación El Tranvía contaba con 55 empleados, de los que el 87% son mujeres y el 13% hombres. Se trata de una plantilla estable en la que el 78% de las personas está contratada con fórmulas de contratación indefinida, frente al 12% con otras temporales. La paridad en la plantilla es percibida como un objetivo deseable, si bien la estabilidad de la misma hace que sólo pueda ser contemplada como objetivo a medio – largo plazo.

CONTENIDO	2018	2019	2020	GRI
<i>Empleados/as contrato indefinido</i>	Hombres: 6 Mujeres:32	Hombres: 6 Mujeres:34	Hombres: 5 Mujeres:38	102-8
<i>Empleados contrato temporal</i>	Hombres: 1 Mujeres: 9	Hombres: 2 Mujeres: 10	Hombres: 2 Mujeres: 11	102-8
<i>Empleados/as contrato jornada parcial</i>	Hombres: 4 Mujeres: 25	Hombres: 4 Mujeres: 27	Hombres: 3 Mujeres: 27	102-8
<i>Empleados/as contrato jornada completa</i>	Hombres: 3 Mujeres: 16	Hombres: 4 Mujeres:17	Hombres: 4 Mujeres:22	
<i>RR. HH. no contratados</i>	Voluntarios/as: 64 Prácticas: 22 Subcontratas:4	Voluntarios/as: 64 Prácticas: 23 Subcontratas:4	Voluntarios/as: 87 Prácticas: 10 Subcontratas:4	102-8

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

ENFOQUES:

Fundación El Tranvía no cuenta con un código ético propio, estando actualmente Patronato y Dirección en el proceso de definir un borrador que pueda luego contar con aportaciones de su plantilla.

Sin embargo, existe una constelación de áreas de gestión transversal, algunas de ellas auditadas por terceros que hace que se defina un código no escrito de conducta que guía las relaciones entre las personas dentro de la entidad y las reglas con su entorno. Destacamos los siguientes:

- Certificación de Calidad. Su área de Formación y Empleo está certificada, incluyendo esa certificación los aspectos transversales y estratégicos de la Fundación. Se incluye aquí una definición de grupos de interés y también de proveedores la relación con los cuales viene marcada por diversas reglas.
- Plan de actuación anual. La Fundación define un plan de actuación en el cual de manera honesta y sincera plasma sus compromisos de cara a la sociedad y partes interesadas.
- Auditoría contable anual. La Fundación es auditada y sus cuentas depositadas anualmente en protectorado.
- Auditoría LOPD, cubriendo todos los aspectos de confidencialidad referidos a los servicios que presta la Fundación.
- Plan de racionalización del gasto corriente. Fundación El Tranvía presta servicios, firma convenios y recibe subvenciones de diversas administraciones públicas, por lo que es muy importante que exista un control de gasto corriente que permita evitar cualquier tipo de gasto superfluo o innecesario.
- Promoción de la Igualdad. La Fundación posee un plan interno de igualdad que cubre esta área.

RESULTADOS:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	GRI
MISIÓN	Trabajar, integrados en la comunidad, para mejorar la cohesión social, la calidad de vida y las oportunidades de las personas y familias más vulnerables, situando a las personas en el centro de todas nuestras actuaciones.	102-16
VISIÓN	Ser una organización referente en Aragón en el acompañamiento y atención a las personas y familias vulnerables, a través de su inserción en la comunidad, la promoción de la igualdad de oportunidades y el impulso de la transformación social.	102-16
VALORES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ COMPROMISO, con los procesos de cambio y transformación de nuestra sociedad, con las personas a las que atendemos, con los valores democráticos y participativos. ▪ SOLIDARIDAD, con las personas desfavorecidas en todos los ámbitos de la intervención. ▪ RESPONSABILIDAD, en las actuaciones que asumimos, en la participación social, en la elaboración de propuestas y proyectos. ▪ TRANSPARENCIA, en la intervención, la gestión de fondos y la información tanto en el ámbito interno como el externo. ▪ CONSUMO RESPONSABLE, entendido desde un ámbito ecológico y de responsabilidad en el gasto de fondos 	102-16

	recibidos.	
<i>Estándares, normas, sellos, reconocimientos externos</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ISO 9001:2018 Formación y Empleo (incluye áreas transversales de gestión y estrategia). Desde el año 2014. ▪ Sello RSA. Desde el año 2018. ▪ Tercer premio en la convocatoria 2006 de los Premios Nacionales Miguel Hernández de Educación de Personas Adultas. Ministerio de Educación. ▪ Segundo premio en la convocatoria 2017 de los Premios Nacionales Miguel Hernández de Educación de Personas Adultas. Ministerio de Educación. ▪ Mención Especial “Julián Sanz del Río” año 2017 por el trabajo realizado en el ámbito de la alfabetización de personas adultas. 	102-16
<i>Formación y asesoramiento en pro de conductas éticas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Fundación cuenta con asesoramiento especializado en diversas áreas transversales en que no tiene profesionales expertos/as. Las decisiones que entrañan cualquier tipo de dilema moral o ético son tomadas por la dirección de la Fundación tras escuchar la visión de estos/as expertos/as y siempre aplicando el principio de prudencia, alejando las actuaciones de Dirección de aquello que es extremo y actuando conforme a justicia y a equidad, aunque vaya en perjuicio aparente de la Entidad. 	102-17
<i>Procesos internos para denunciar conductas poco éticas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los miembros de la Dirección son coordinadores/as de área, estando a disposición de trabajadores/as para dar cauce a cualquier tema que pudiera surgir. Cuando, en alguna ocasión, las quejas han versado sobre actuaciones de la dirección, los trabajadores/as hacen llegar a patronato un escrito explicativo al que se da entrada en registro y que se entrega al mismo, figurando luego en el libro de actas junto con la decisión tomada. 	102-17

ACCIONES:

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

- Se ha promovido la elaboración de un código ético por parte de Patronato que está en fase de borrador. Una vez contenga las aportaciones de los órganos de gobierno y dirección de la Fundación se hará llegar a la plantilla para que pueda hacer sus aportaciones.
- Igualmente está en proceso de borrador un reglamento de funcionamiento interno que establecerá protocolos elementales referidos a la relaciones internas y externas incluidos aspectos éticos.

BUENAS PRÁCTICAS:

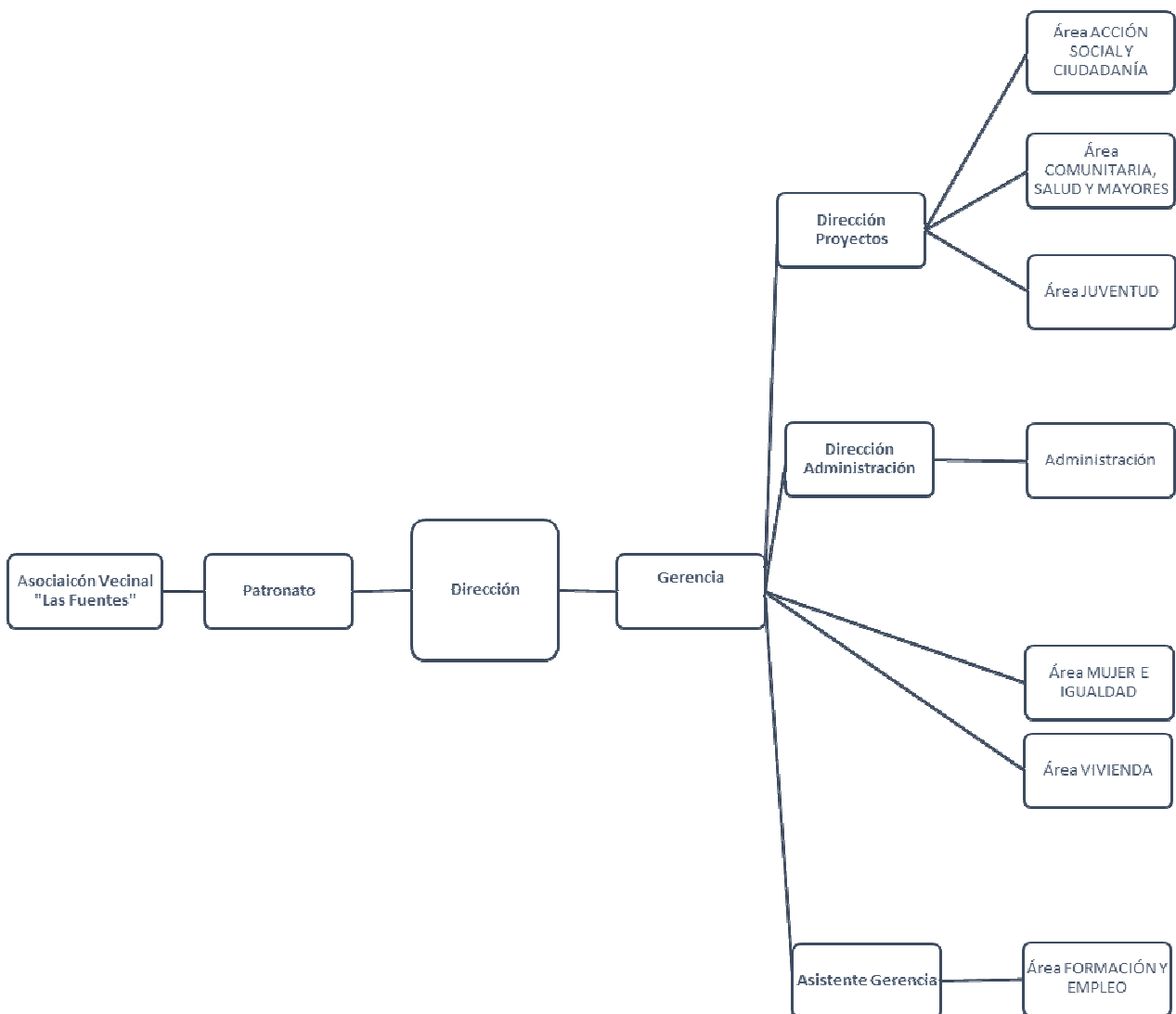
Indique, si existen, buenas prácticas para incrementar y mejorar las conductas éticas dentro de la organización y en la cadena de suministro.

- Como se ha mencionado, Fundación es una entidad con estructura horizontal. Los problemas de ética y los conflictos de diversa índole son tratados y solucionados afecten a quién afecten. En ese sentido el patronato está abierto a recibir comunicaciones de la plantilla que se le hacen llegar y se registran para asegurar que lleguen.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

ORGANIGRAMA DE FUNDACIÓN EL TRANVÍA



PATRONATO

Está compuesto desde marzo de 2020 por las siguientes personas:

Presidenta:	D ^a . Carmen Gimeno Nasarre
Vicepresidente:	D. Diego Luque González
Secretaria:	D ^a María Teresa Ferreruela
Vocales:	D. Cándido Marquesán Millán
	D. Álvaro Franch Arruga
	D. José Ramón González Pérez
	D ^a . Trinidad Cabeza Hijazo
	D ^a . Encarna García Falcó
	D ^a . Amparo Lamonedá González
	D. José Ignacio López Pérez
	D. Daniel Vicente Gimeno Gandul

El patronato de la Fundación es nombrado por la Junta de la Asociación Vecinal “Las Fuentes”, entidad promotora de Fundación El Tranvía.

Se trata del máximo órgano de gobierno, representación y administración de la Fundación del que dependen los órganos de gestión de esta. Entre otras obligaciones, los miembros del Patronato, han de hacer cumplir los fines de la Fundación, mantener debidamente informadas de su mandato a la entidad o entidades que los eligieron, concurrir a las reuniones a las que son convocados/as, desempeñar el cargo con la debida diligencia, mantener en buen estado de conservación y producción los bienes muebles e inmuebles y valores de la Fundación, y cumplir en sus actuaciones con lo determinado en las disposiciones legales, en los presentes estatutos y en las disposiciones que se establezcan.

Los miembros del Patronato desempeñan su cargo con carácter gratuito, si bien tienen derecho a ser reembolsados/as de los gastos, debidamente justificados, que el desempeño de sus funciones les ocasione.

DIRECCIÓN

El día a día de la Fundación es gestionado por un equipo de cuatro profesionales que son los siguientes:

Gerente:	D. Francisco Javier Aribau Giménez
Asistente:	D ^a . Marina Pardo Lanzos
Directora Proyectos:	D ^a . Eva María Aguas Méndiz
Directora Administración:	D ^a . Teresa María Nuez Campos

La dirección implementa las instrucciones dadas por el Patronato dirigidas a lograr el cumplimiento de los fines Fundacionales recibe directrices del Patronato y, en su caso, planifica y eleva propuestas ante Patronato para aterrizar aquellas directrices que no vienen detalladas por el mismo.

Además de ello, la Dirección asume también la coordinación de los diferentes programas de la Fundación, dando lugar a una entidad jerárquicamente muy horizontal y con un flujo rápido de la información: todos los equipos tienen la oportunidad de tener acceso directo a la Dirección de manera habitual y por otra parte la Dirección es conocedora de primera mano de los aspectos más técnicos de los equipos de la Fundación.

RESULTADOS:

7190

CONTENIDOS	2018	2019	2020	GRI
<i>Estructura del Gobierno de la organización</i>				102-18
<i>Composición del Patronato</i>	Hombres: 2 Mujeres: 2	Hombres: 8 Mujeres: 7	Hombres: 6 Mujeres: 5	102-22/23
<i>Antigüedad en el ejercicio</i>	4 pax entre 5 y 10 años	4 pax entre 5 y 10 años 11 pax recién incorporadas	11 recién incorporadas	
<i>Composición de la Dirección</i>	Hombres: 1 Mujeres: 3	Hombres: 1 Mujeres: 3	Hombres: 1 Mujeres: 3	
<i>Antigüedad en el ejercicio</i>	1 pax entre 10 y 15 años 1 pax 10 años 1 pax entre 5 y 10 años 1 pax recién incorporada	2 pax entre 10 y 15 años 1 pax entre 5 y 10 años 1 pax recién incorporada	2 pax entre 10 y 15 años 1 pax entre 5 y 10 años 1 pax entre 1 y 5 años	

ACCIONES:

- Gestión de la información relevante de la Fundación.
- Elaboración y aprobación de documentación propia para la gestión de la Fundación.
- Marcaje de líneas estratégicas de acción y de trabajo.

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

ENFOQUES:

Fundación El Tranvía tiene certificada por la norma ISO 9001:2015 el área de Empleo y Formación de la Entidad. Esta acreditación contiene una parte transversal estratégica que la Fundación ha hecho extensiva a todas sus actividades, independientemente del programa en que se desarrolle. Esta transversalidad abarca el análisis del entorno y también la identificación de los grupos de interés, la determinación de sus expectativas, las propias de la Fundación hacia esas partes, información relevante para toma de decisiones, metodología para la obtención de dicha información, frecuencia, documentos asociados, responsable de obtener la información.

RESULTADOS:

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

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

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

CONTENIDOS	GRI
<p><i>Lista de los GI con los que está implicado la organización</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asociación Vecinal ▪ Patronato ▪ Trabajadores/as ▪ Voluntarios/as ▪ Personal prácticas ▪ Usuarios/as ▪ Administración autonómica ▪ Administración local ▪ Obras sociales privadas ▪ Empresas colaboradoras ▪ Entidades del barrio y del entorno 	102-40
<p><i>N.º total de empleados/as cubiertos/as por acuerdos de negociación colectiva</i></p> <p><i>La totalidad de la plantilla está cubierta por convenios colectivos, en cada actividad aquel que le es más propio.</i></p>	102-41
<p><i>Definición del proceso de identificar los GI</i></p> <p><i>De manera anual se analiza tras la revisión de análisis DAFO de la entidad con un enfoque PEST, se evalúa la matriz de información relevante que recoge los grupos de interés y la manera de llevar a cabo su evaluación y se determina si se mantiene el mismo grupo, si alguno de ellos/as ha decaído o si por el contrario a la vista del análisis es necesario incluir alguno nuevo no tenido en cuenta hasta el momento.</i></p>	102-42
<p><i>Enfoque en la participación de los GI</i></p> <p>Nº. Participantes – <i>En el caso de las entidades y entes suele determinarse un informante clave que mantiene una relación habitual con estas y que sirve para aportar información sobre el posicionamiento de la organización hacia la Fundación, averiguar lo que se espera de ella y también si las expectativas o acciones de la Entidad con la organización deben ser realistas o deben replantearse.</i></p> <p>Error Muestral – <i>Si bien la medición formal se lleva a cabo solamente en lo referido a empresas colaboradoras y personas participantes, frecuencia mínima anual se establece</i></p>	102-43

contacto con todos los grupos de interés. En el caso de las instituciones y organizaciones se lleva a cabo una evaluación de tipo cualitativo mediante entrevista a informantes. En cuanto a las personas usuarias se evalúa en grupo al final de la actividad. Sobre la plantilla se detecta su situación en las reuniones de coordinación, y se llevan a cabo de forma bienal estudios de clima laboral que permiten la valoración de medidas a tomar.

La participación en todo este procedimiento es voluntaria.

Temas y preocupaciones clave

102-44

Mejora en la medición y en la evaluación de la percepción de la Fundación El Tranvía a nivel institucional.

ACCIONES:

- Refuerzo de la presencia de la Entidad en la Junta Vecinal de Las Fuentes con el fin de mejorar la relación con la institución más importante del entorno.
- Asistencia a los plenos de la Junta y colaboración en la elaboración del Plan estratégico del barrio.
- Integración en la Red de Apoyo Vecinal del Barrio durante la pandemia para hacer presente a través de la Fundación a las administraciones y para prestar atención a la ciudadanía durante ese periodo.

BUENAS PRÁCTICAS:

Participación e implicación en redes de interés común para transmitir a la administración y resto de colaboradores/as las necesidades de los colectivos con los que se trabaja.

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

ENFOQUES:

Fundación El Tranvía Planifica anualmente sus actividades en documento de obligatoria elaboración para las Fundaciones, denominado Plan de Actuación. Dicho plan se deposita anualmente en protectorado.

El plan de actuación de la Fundación supone un verdadero plan de director de las acciones que la Fundación llevará a cabo durante el año para el cual se ha diseñado. Dada su naturaleza de documento híbrido (económico – proyecto memoria técnica) con una planificación actuaciones, enumeración de programas y proyectos cuya ejecución está prevista, el alcance en cuanto a beneficiarios/as que se espera tengan las actuaciones, instituciones y entidades que se prevé colaboren para la realización de las acciones previstas y recursos que se prevé poner en juego y manera de obtenerlos, el plan de actuación se convierte en un verdadero análisis de la materialidad.

Para la elaboración del plan de actuación se tiene en cuenta toda la información del año en curso, incluido el grado de cumplimiento de los distintos objetivos del plan vigente, los documentos de estrategia actualizados relacionados con la certificación ISO, ejecución del presupuesto del año en curso, situación política a nivel local y autonómico, cambios y propuestas legislativas en marcha, información de otros grupos de interés.

ACCIONES:

- Actualización de la documentación estratégica de la entidad: Matriz de Riesgos, DAFO, Cuadro de Grupos de Interés, Acta de revisión del sistema por Dirección.
- Elaboración de memoria económica con análisis económico y técnico del grado de cumplimiento de presupuesto y de fines fundacionales.
- Elaboración de nuevo plan de actuación contando con la información actualizada que se menciona en los puntos anteriores.
- Web corporativa con apartado de transparencia en el que aparecen colgados todos los documentos arriba referidos.

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

ENFOQUES:

Fundación El Tranvía, como entidad social promovida por la Asociación Vecinal “Las Fuentes”, posee una fuerte vinculación con el territorio que resulta una causa mayor tanto en su ubicación, como en las acciones que lleva a cabo, que se explican por su implantación en el territorio, que acaba dando significado a su actividad.

Como tal está en el ADN de la organización el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, entendida esta como implicación con el entorno y crecimiento entendido como bueno para ambas partes (si algo es bueno para la Fundación lo tiene que ser también para el barrio, sus habitantes, su actividad, etc.). Así, en el apartado de acciones se demuestra que, si bien no existe un plan estratégico en el ámbito de la RSC, es la RSC lo que nos mueve como entidad social.

ACCIONES:

El año 2020 fue un año especialmente complejo y la variación en la actividad de la Fundación, poniéndose a disposición de instituciones y voluntarios/as para llevar a cabo acciones que permitieran aliviar la situación provocada por la pandemia es una buena muestra del compromiso que la Entidad tiene con el entorno inmediato, siendo rápida en detectar las necesidades y de reorientarse para dar cumplida satisfacción a las mismas. Enumeramos las siguientes actividades.

- Acuerdo con las administración local para asumir la compra para su entrega a la ciudadanía de alimentos, material de higiene, farmacia y escolar.
- Acuerdos con financiadores para destinar donaciones recibidas para dotar infraestructuras a la Fundación a un fin destino como es la ayuda en forma de alimentos y productos de primera necesidad.
- Integración de la Fundación en la Red de Apoyo Vecinal “Las Fuentes”, grupo de más de 80 vecinos y vecinas que durante la pandemia apostaron por atender a otros vecinos/as vulnerables. Se dio la siguiente cobertura a la red:
 - Cobertura mediante seguro de voluntariado a las personas colaboradoras en la misma.
 - Dotación de medios para la adquisición y reparto de bienes de primera necesidad entre la ciudadanía.
 - Donación de ayudas a personas derivadas de los Centros Municipales de Servicios Sociales en tanto se resolvía su expediente de solicitud.
 - Cesión de espacios para las actividades de la red de apoyo vecinal.
 - Cesión y traslado a casa de personas voluntarias de máquinas de coser par la confección de mascarillas para repartir entre los más vulnerable.
 - Captación y donación de tela para confección de mascarillas.
 - Captación y reparación de dispositivos electrónicos para repararlos y cederlos a familias sin estos medios.
 - Adhesión al proyecto “liberad a wifi” liberando las redes wifi de los locales de la Fundación para uso de los vecinos y vecinas y publicitación de esta medida para que pudiera ser aprovechada.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Existe un contacto constante con diversos agentes del barrio para incluir actividad que dé respuesta a las necesidades emergentes antes de que se conviertan en necesidades de intervención urgente.
- Actuación como observatorio de cara a transmitir a los poderes públicos necesidades que deben ser respondidas.

Criterio 2. CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

Fundación El Tranvía tiene una certificación de Calidad por la norma ISO 9001:2015 que hace referencia a su Programa de Empleo y Formación. Dicha acreditación contiene un apartado de planificación y estrategia que ha servido a la Fundación para disponer de un espacio de reflexión y mejora continua en lo que se refiere a sus clientes y grupos de interés.

Una serie de documentos permiten establecer la situación interna y externa que afecta a la Fundación (análisis DAFO desde una perspectiva PEST). Dicho análisis, junto las memorias, planes de actuación y actas de revisión del sistema de gestión de Calidad permiten identificar a estos clientes que también son grupo de interés y establecer dinámicas de diversa índole ya descritas anteriormente.

En este sentido, consideramos que existe una equivalencia entre los grupos de interés y los clientes casi perfecta. Así, todo lo visto anteriormente sobre los grupos de interés es aplicado a los/las clientes (entidades, instituciones y ciudadanía).

Lista de los GI con los que está implicado la organización

- Asociación Vecinal
- Patronato
- Trabajadores/as
- Voluntarios/as
- Personal prácticas
- Usuarios/as
- Administración autonómica
- Administración local
- Obras sociales privadas
- Empresas colaboradoras
- Entidades del barrio y del entorno

N.º total de empleados/as cubiertos/as por acuerdos de negociación colectiva

La totalidad de la plantilla está cubierta por convenios colectivos, en cada actividad aquel que le es más propio.

Definición del proceso de identificar los GI

De manera anual se analiza tras la revisión de análisis DAFO de la entidad con un enfoque PEST, se evalúa la matriz de información relevante que recoge los grupos de interés y la manera de llevar a cabo su evaluación y se determina si se mantiene el mismo grupo, si alguno de ellos/as ha decaído o si por el contrario a la vista del análisis es necesario incluir alguno nuevo no tenido en cuenta hasta el momento.

Enfoque en la participación de los GI

N.º Participantes – En el caso de las entidades y entes suele determinarse un informante clave que mantiene una relación habitual con estas y que sirve para aportar información sobre el posicionamiento de la organización hacia la Fundación, averiguar lo que se espera de ella y también si las expectativas o acciones de la Entidad con la organización deben ser realistas o deben replantearse.

Error Muestral – Si bien la medición formal se lleva a cabo solamente en lo referido a empresas colaboradoras y personas participantes, frecuencia mínima anual se establece contacto con todos los grupos de interés. En el caso de las instituciones y organizaciones se lleva a cabo una evaluación de tipo cualitativo mediante entrevista a informantes. En cuanto a las personas usuarias se evalúa en grupo al final de la actividad. Sobre la plantilla se detecta su situación en las reuniones de coordinación, y se llevan a cabo de forma bienal

*estudios de clima laboral que permiten la valoración de medidas a tomar.
La participación en todo este procedimiento es voluntaria.*

Temas y preocupaciones clave

Mejora en la medición y en la evaluación de la percepción de la Fundación El Tranvía a nivel institucional.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Puesto que es la primera vez que la organización realiza este tipo de memoria, no existe un compromiso previo del que hacer seguimiento.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Elaborar una metodología de valoración de la satisfacción de todos/as los clientes. Actualmente está sistematizado lo referido al área de empleo y formación y se evalúa la satisfacción de los grupos de actividad y clientes con personalidad jurídica, pero no existe una sistemática formal que recoja de manera global esos indicadores (cada programa y proyecto tiene los suyos que son analizados tanto en reuniones de equipo como por la dirección, pero no existe un documento que los recoja todos y que además recoja el análisis de estos.
- Este compromiso lleva también aparejado la creación de un documento en el que todo ello aparezca.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES:

Fundación El Tranvía tiene una certificación de Calidad por la norma ISO 9001:2015 que hace referencia a su Programa de Empleo y Formación. Dicha acreditación contiene un apartado de planificación y estrategia que ha servido a la Fundación para disponer de un espacio de reflexión y mejora continua en lo que se refiere a sus clientes y grupos de interés.

En este sentido, consideramos que existe una equivalencia entre los grupos de interés y los clientes casi perfecta. Así, todo lo visto anteriormente sobre los grupos de interés es aplicado a los/las clientes (entidades, instituciones y ciudadanía).

ACCIONES:

- Existe una sistemática de evaluación de los clientes que son instituciones, obras sociales, entidades, etc. Esta sistemática hace referencia a contactos con informadores clave y también tiene en cuenta la puntuación y la baremación obtenida por la Fundación en diversas convocatorias, que habitualmente dan lugar a una entrevista como medio de poner en marcha procesos de mejora continua. La ratio entre proyectos presentados y concedidos es también un indicador del ajuste o desajuste en el servicio que se propone al cliente, que decide o no colaborar según haya un ajuste de la Fundación a sus expectativas y una respuesta a las necesidades de este.
- Existe también una batería de indicadores de tipo económico, referida a la ejecución del proyecto y el impacto económico positivo o negativo que pueda tener, resultando significativo ante el aumento de proyectos que trabajan el objetivo concreto como medio para determinar la cuantía real final de la subvención.
- Existe una sistemática también de evaluación y análisis en la evaluación de los indicadores del área de formación y empleo, pero no así de otras áreas.
- Existe una sistema de recogida de incidencias y reclamaciones de los clientes/as a los que se da salida desde los equipo y que se analizan en las reuniones de dirección.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUES:

Fundación El Tranvía, como entidad social promovida por la Asociación Vecinal “Las Fuentes”, posee una fuerte vinculación con el territorio que resulta una causa mayor tanto en su ubicación, como en las acciones que lleva a cabo, que se explican por su implantación en el territorio, que acaba dando significado a su actividad. En este sentido, Fundación El Tranvía funciona como un observatorio y antena de detección de necesidades en los territorios en los que interviene.

De la observación y el contacto con los diferentes agentes se recoge periódicamente una serie de necesidades sentidas y expresadas que dan lugar a la innovación o a la presentación de nuevos productos que den respuesta a todo ello. En alguna manera se pone en marcha un modelo de actuación basada en la investigación – acción, muy común por otra parte en el ámbito social.

RESULTADOS:

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

-

<i>Indicador</i>	2018	2019	2020	Indicador G4 asociado
<i>Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado</i>	2	2	2	
<i>% de productos / servicios revisados / evaluados</i>	100%	100%	100%	GRI 416

ACCIONES:

Los nuevos servicios ofertados han sido los siguientes:

- Prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal.
- Grupo de actividad física inclusiva “Andarinas Tramalena”.
- Servicios de inserción específicos para jóvenes.
- Servicios de inserción específicos para personas ocupadas.
- Servicios de distribución de ayudas en alimentación y productos de primera necesidad.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES:

Fundación El Tranvía posee un sistema de registro, análisis y seguimiento de las reclamaciones e incidencias puesto en marcha a raíz de la certificación de procedimientos transversales con la acreditación de igualdad.

Las no conformidades e incidencias se recogen, analizan, solucionan y se lleva a cabo un sistema de seguimiento de las mismas.

RESULTADOS:

<i>Indicador</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>Indicador G4 asociado</i>
<i>Nº de reclamaciones atendidas</i>	1	1	0	GRI 417
<i>% de reclamaciones resueltas</i>				
<i>A favor del cliente</i>	0	0		GRI 417
<i>Por tipo de reclamación</i>				GRI 417
<i>Importe de multas</i>	0	0	0	GRI 417

ACCIONES:

- Base de datos de incidencias.
- Análisis de estas por el comité de dirección.
- Propuesta de solución y seguimiento de la misma.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Existencia de buzones de sugerencias.
- Existencia del concepto de acción preventiva que se pone en marcha cuando se detecta una debilidad del sistema. El fin principal es evitar que esa debilidad detectada dé lugar más tarde a una incidencia o reclamación.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES:

La transparencia en los productos y servicios es clave en diversas maneras que vienen dadas por la naturaleza de la organización, de los servicios prestados y de los grupos de interés y clientes. Así, Fundación El Tranvía es transparente con:

- Usuarios/as: parte de estos/as son personas normalizadas; pero una parte muy importante son personas en situación de vulnerabilidad que no saben cómo acceder a la información y cuando pueden hacerlo muchas veces no la entienden o no saben qué hacer con ella. En este sentido es muy importante que la transmisión de la información de lo que se ofrece sea muy clara y adaptada al código comunicativo de la persona.
- Administraciones y otros agentes que apoyan económicamente: existe un compromiso con la administración, a la que se provee de servicios de informarle con veracidad de los productos ofertados y lo finalmente “servido” y esto por dos razones:
 - La relación de confianza existente: en muchas ocasiones la administración se hace presente mediante la financiación que presta a la Fundación, con lo cual es muy importante informar de lo ofrecido y lo hecho y de cualquier desviación que se haya producido.
 - Las ayudas recibidas por la Fundación están supeditadas al cumplimiento de las condiciones que dieron lugar a la concesión. Es obligación de la Fundación informar fielmente del servicio prestado, sea excelente o deficiente y someterse a lo que determine la administración al respecto.
- Ciudadanía: gran parte de la actividad desplegada por la Fundación se sostiene con dinero público, así pues, es un deber de la Fundación rendir cuentas por medios accesibles para todos y todas.
- Patronato, plantilla y Asociación Vecinal. De manera periódica se informa a estos grupos sobre la actividad de la Fundación, en aras de que todo el mundo conozca el progreso de la organización.

RESULTADOS:

<i>Tipología</i>	<i>Descripción</i>	<i>Total 2018</i>	<i>Total 2019</i>	<i>Total 2020</i>
<i>Informes de gestión</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de actuación ▪ Memoria técnica ▪ Memoria económica 	3	3	3
<i>Publicidad Servicios</i>	Folletos y carteles	6	6	20
<i>Boletines informativos</i>	Informaciones a plantilla, patronato y Asociación Vecinal	0	23	5
<i>Medios telemáticos difusión</i>	Web corporativa Redes sociales	6	6	6

En el año 2020 se publica una cantidad menor de boletines al ponerse en marcha el office 365 y crearse un canal de informaciones generales de la entidad en el mismo.

ACCIONES:

- Inclusión de los planes de actuación en el apartado de Transparencia de la web corporativa.
- Edición de un boletín comunitario para su difusión en el barrio dando a conocer la labor que realiza la Fundación.

BUENAS PRÁCTICAS:

- La práctica más destacada de transparencia es el boletín de comunicación interna de la Fundación en el cuál se informa de toda la actividad desplegada por el patronato y la dirección, de los hitos más sobresalientes a nivel técnico de la Fundación y también de la situación de la financiación de la entidad.

Criterio 3. PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

Si bien puede sonar como un tópico, es una gran verdad que en Fundación El Tranvía lo más valioso son los grupos de personas que hay detrás:

- La Asociación Vecinal “Las Fuentes”, un grupo de personas que de manera voluntaria se unen para detectar y reivindicar mejoras en el entorno para todo el vecindario y que en su afán por el bienestar de todos ellos/as crearon la Fundación.
- La plantilla de la Fundación, entendiendo aquí profesionales, personal en prácticas y voluntariado.
- Y si bien puede sonar tópico, una mirada al presupuesto de la Fundación sirve para entender que esta afirmación no es literatura, en Fundación El Tranvía, como en casi todas las entidades sociales, el gasto que supone la remuneración a profesionales supone entre el 80 y el 85% del presupuesto de gastos de la organización.

Siendo promovida por un movimiento vecinal de un barrio obrero, es fácil entender que el tema del cuidado de las personas es fundamental. En este apartado veremos en qué se traduce.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

No existían compromisos previos.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Elaborar un plan de igualdad con la colaboración de la plantilla, más allá de los planes que al respecto haya elaborado la dirección.
- Fomentar la participación de la plantilla en la elaboración de documentación de carácter procedimental y transversal.
- Facilitar foros de participación y conocimiento mutuo entre trabajadores/as y programas.

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación El Tranvía mantiene una estructura horizontal en la que cada persona del equipo de dirección coordina uno o varios de los programas que la integran. Este hecho se convierte en un arma de doble filo, por una parte, las reuniones de coordinación en las que cada persona puede tomar la palabra para hablar de los diferentes aspectos vinculados con la entidad y con el trabajo realizado, esto hace que la dirección tenga el pulso tomado a la situación general y satisfacción de la plantilla, pues existe una cierta confianza y la plantilla está empoderada en un nivel suficiente como para sentirse libre para manifestar su parecer sobre diversos aspectos de la organización. Por otra esta percepción de conocimiento hace que no siempre se preste la suficiente atención a la sistematización de la recogida y análisis de información de la plantilla tan importante como puede ser el de la satisfacción o el nivel de bienestar de esta.

Con el fin de facilitar el acceso y la permanencia de las personas usuarias en las actividades de la Fundación esta se programa conforme al calendario escolar. Hacia el mes de junio, cuando la actividad ha acabado, se procede a evaluar por parte de la plantilla a la Fundación. Esto se hace valorando tres ítems:

- Actividad
- Equipo de trabajo
- Infraestructura y materiales
- Entidad
- Otros

Se trata de una evaluación abierta. A los ítems descritos se añaden unas preguntas orientativas que sirven para central el aspecto a evaluar. Esta evaluación se lleva a cabo todo los años entre todos los equipos, excepto el pasado año, en que con motivo de la pandemia y la implantación del teletrabajo durante una parte importante del año dejó de realizarse.

ACCIONES:

Evaluación anual

Con el fin de facilitar el acceso y la permanencia de las personas usuarias en las actividades de la Fundación esta se programa conforme al calendario escolar. Hacia el mes de junio, cuando la actividad ha acabado, se procede a evaluar por parte de la plantilla a la Fundación. Esto se hace valorando tres ítems:

- Actividad
- Equipo de trabajo
- Infraestructura y materiales
- Entidad
- Otros

Se trata de una evaluación abierta. A los ítems descritos se añaden unas preguntas orientativas que sirven para central el aspecto a evaluar. Esta evaluación se lleva a cabo todo los años entre todos los equipos, excepto el pasado año, en que con motivo de la pandemia y la implantación del teletrabajo durante una parte importante del año dejó de realizarse.

Evaluación clima laboral y riesgo psicosociales

A finales del año 2019 se llevó a cabo una evaluación de estos aspectos organizacionales. El estudio se repetirá de nuevo a principio del año 2022 lo cual permitirá evaluar la eficacia de las medidas puestas en marcha en el momento con las conclusiones vertidas por el estudio.

BUENAS PRÁCTICAS:

Como medidas para incrementar la satisfacción en la plantilla se puede señalar lo siguiente:

- Encuentros inter - programas para compartir experiencia y conocer de primera mano las novedades que se producen.
- Boletín de comunicaciones generales de la entidad. Actualmente habilitación de un canal de comunicaciones generales.
- Procedimientos de promoción interna.
- Medidas de conciliación: flexibilidad horaria y días de libre disposición.
- Teletrabajo por necesidades de conciliación.

B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Desde el inicio de la actividad la igualdad entre trabajadores/as y entre estos en función de su sexo o género ha sido una inquietud importante de los órganos de gobierno de la entidad. Se han promovido medidas para facilitar el acceso en igualdad a las oportunidades que brinda la Fundación, estas medidas se describen a continuación de manera breve.

RESULTADOS:

Indicador	2018	2019	2020	Indicador G4 asociado
<i>Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización</i>				GRI 405
<i>% Hombres</i>	3	9	7	
<i>% Mujeres</i>	5	10	8	
<i>% menos de 30</i>	0	0	0	
<i>% entre 30 y 50</i>	4	4	3	
<i>% más de 50</i>	4	15	12	
<i>% otros grupos minoritarios</i>	---	---	---	
<i>Composición de la plantilla</i>				GRI 405
<i>% Hombres</i>	8	8	7	
<i>% Mujeres</i>	40	43	49	
<i>% menos de 30</i>	3	4	3	
<i>% entre 30 y 50</i>	39	37	46	
<i>% más de 50</i>	6	10	10	
<i>% otros grupos minoritarios</i>	----	---	---	
<i>Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base</i>				GRI 405
<i>Los salarios se ajustan a los conceptos y cuantías que marca el convenio de referencia en caso de cada trabajadora. No existe retribución ni aumento discrecional alguno, aplicándose el principio de igual retribución por trabajo de igual valor, indistintamente del sexo o género de la persona trabajadora.</i>				
<i>Relación entre la retribución media de los Hombres y el salario base.</i>				GRI 405
<i>Los salarios se ajustan a los conceptos y cuantías que marca el convenio de referencia en caso de cada trabajadora. No existe retribución ni aumento discrecional alguno, aplicándose el principio de igual retribución por trabajo de igual valor, indistintamente del sexo o género de la persona trabajadora.</i>				

ACCIONES:

- Durante el último año se ha fomentado el teletrabajo no sólo como medida sanitaria, sino como medio para facilitar la conciliación de la vida personal y familiar, acogándose una parte importante de la plantilla al mismo, por no decir el total, en un momento u otro. La intención es continuar con esta opción.

BUENAS PRÁCTICAS:

En el siguiente cuadro se recogen las buenas prácticas que la organización lleva a cabo para garantizar la igualdad y no discriminación:

ÁREAS DE ACTUACIÓN	MEDIDAS DESARROLLADAS
Selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de los puestos por competencias. ▪ No fijación de sexo determinado en los diversos puestos de trabajo. ▪ No indagación de aspectos familiares eliminatorios por necesidades de conciliación. ▪ No discriminación por razones de edad y periodos óptimos en ciclos reproductivos. ▪ Valoración en todos los casos de la formación en igualdad de oportunidades como un aspecto crítico, sea cual sea el puesto que se vaya a cubrir.
Área de promoción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoración de méritos sin entrar en aspectos de situaciones familiares o género de la persona a promocionar. ▪ Participación en igualdad en dichos procesos para personas con necesidades de conciliar y disponibilidad temporal menor.
Área de ordenación del tiempo de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flexibilidad horaria con el fin de atender necesidades personales y familiares. ▪ Preferencia por las jornadas intensivas. ▪ Rotación en jornadas de tarde fijadas para permitir el acceso a los servicios de los usuarios/as.
Área de condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especial atención a mujeres embarazadas, adaptando las funciones de sus puestos a sus capacidades a medida que el embarazo evoluciona. ▪ Aumento de la calidad de vida por las ampliaciones o reducciones horarias cuando es posible.
Área de formación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las oportunidades de formación a cargo de la Fundación Tripartita se asignan en función de los servicios y necesidades detectadas, en ningún caso, utilizando criterios sexistas o de maximización de la formación con criterios contrarios a la corresponsabilidad. ▪ Priorización de la formación en igualdad.
Área de riesgos laborales y salud laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especial atención a mujeres embarazadas, adaptando las funciones de sus puestos a sus capacidades a medida que el embarazo evoluciona.

<p>Área de representatividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Se respeta el principio de paridad en los órganos de gobierno de la Fundación: patronato y equipo de dirección.</i>
<p>Área de comunicación, lenguaje e imagen no sexista</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Documentación de trabajo redactada en lenguaje no sexista.</i> ▪ <i>Comunicaciones a la plantilla en lenguaje no sexista.</i>
<p>Otras áreas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Estudio de necesidades especiales de conciliación que no se contemplen en lo ya estipulado.</i> ▪ <i>Acceso a las actividades de la Fundación de los hijos e hijas del personal y adaptación de horarios de dicho personal para poder facilitar la participación de sus hijos e hijas.</i>

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

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación surge a mitad de la década de los años 90. Una de las actividades desplegadas desde el inicio con mayor potencia y éxito fue la formación de mujeres en situación de vulnerabilidad social y su posterior incorporación al mercado de trabajo. Fruto de ello fue el conocimiento de la importancia de los recursos de conciliación para procurar una situación de equidad que haga posible el inserción de quienes tienen tareas de cuidado de terceros.

El Patronato de la Fundación transfirió este aprendizaje a la plantilla de la Fundación creando una serie de medidas que permiten en gran medida la conciliación de la vida laboral, familiar y el mantenimiento y desarrollo de una carrera profesional, entendiendo las tareas de cuidado de terceros como un bien a la comunidad que debe ser asumido en la medida posible no sólo por la persona que lo asume, sino por su entorno, siendo obligación de las empresas, en lo que sea factible, dar ese soporte, contribuyendo con ello a la sociedad.

RESULTADOS:

<i>Indicador</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>Indicador G4 asociado</i>
<i>Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</i>				
<i>Mujeres</i>	1	0	0	
<i>Hombres</i>	0	1	0	
<i>Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</i>				
<i>Mujeres</i>	1	0	0	
<i>Hombres</i>	0	1	0	
<i>Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</i>				
<i>Mujeres</i>	1	0	0	
<i>Hombres</i>	0	1	0	
<i>% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.</i>				
<i>Mujeres</i>	100%	100%	100%	
<i>Hombres</i>	100%	100%	100%	
<i>% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.</i>				
<i>Mujeres</i>	16,6%	15,7%	9%	
<i>Hombres</i>	0%	0%	0%	
<i>% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.</i>				
<i>Mujeres</i>	100%	100%	100%	
<i>Hombres</i>	100%	100%	100%	
<i>% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.</i>				
<i>Mujeres</i>	0%	0%	100%	
<i>Hombres</i>	0%	0%	100%	

ACCIONES:

- Posibilidad de teletrabajar más allá de la situación sanitaria mejor o peor, por motivo de cuidado de personas a cargo.

BUENAS PRÁCTICAS:

Si lista a continuación las buenas prácticas en el ámbito más específico de la conciliación:

- No indagación de aspectos familiares eliminatorios por necesidades de conciliación.
- No discriminación por razones de edad y periodos óptimos en ciclos reproductivos.
- Valoración de méritos sin entrar en aspectos de situaciones familiares o género de la persona a promocionar.
- Participación en igualdad en dichos procesos para personas con necesidades de conciliar y disponibilidad temporal menor.
- Flexibilidad horaria con el fin de atender necesidades personales y familiares.
- Preferencia por las jornadas intensivas.
- Especial atención a mujeres embarazadas, adaptando las funciones de sus puestos a sus capacidades a medida que el embarazo evoluciona.
- Aumento de la calidad de vida por las ampliaciones o reducciones horarias cuando es posible.
- Especial atención a mujeres embarazadas, adaptando las funciones de sus puestos a sus capacidades a medida que el embarazo evoluciona.
- Se respeta el principio de paridad en los órganos de gobierno de la Fundación: patronato y equipo de dirección.
- Estudio de necesidades especiales de conciliación que no se contemplen en lo ya estipulado.
- Acceso a las actividades de la Fundación de los hijos e hijas del personal y adaptación de horarios de dicho personal para poder facilitar la participación de sus hijos e hijas.

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La formación es fundamental para el buen desempeño laboral. En Fundación El Tranvía se prevé de facilidades para que toda aquella persona de la plantilla que desee mejorar su perfil profesional mediante formación pueda hacerlo. Se conceden permisos de formación en el que la organización contabiliza las horas de formación como horas de trabajo.

Se conceden y sufragan formaciones singulares que o bien vienen exigidas por los clientes o que la organización entiende son de especial interés para dar un servicio de calidad.

RESULTADOS:

Dado lo que se ha comentado en el apartado anterior y con el fin de no transmitir una imagen no fiel de la Fundación en este punto, sólo se ha incluido datos de las formaciones y jornadas en las que pudo participar, y de hecho lo hizo, toda la plantilla.

No se han contabilizado acciones formativas más largas pero que se sufragaron con tiempo y/o recursos para grupos o personas particulares.

<i>Indicador</i>		<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>Indicador G4 asociado</i>
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					GRI 404
<i>Toda la plantilla</i>	<i>Hombres</i>	15	8	10	
	<i>Mujeres</i>	15	8	10	
<i>Desglose por categoría</i>	<i>Hombres</i>	15	8	10	
	<i>Altos directivos</i>				
<i>Mandos intermedios</i>	<i>Hombres</i>	15	8	10	
	<i>Mujeres</i>	15	8	10	
<i>Técnicos</i>	<i>Hombres</i>	15	8	10	
	<i>Mujeres</i>	15	8	10	
<i>Administración</i>	<i>Hombres</i>	15	8	10	
	<i>Mujeres</i>	15	8	10	
<i>Personal base</i>	<i>Hombres</i>	15	8	10	
	<i>Mujeres</i>	15	8	10	

ACCIONES:

- Se ha puesto en marcha formación en el ámbito de las nuevas tecnologías, teletrabajo y herramientas ofimáticas que permiten llevar la oficina al hogar.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Apertura a solicitudes de formación particulares que se consideren de interés para la entidad. Colaboración mediante pago de estas o consideración del tiempo de formación tiempo de trabajo.
- Búsqueda de necesidades formativas básicas comunes a la plantilla como medida para fomentar el sentido de pertenencia y de igualdad de oportunidades.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La seguridad y salud laboral son un elemento importante para la Fundación El Tranvía. La Entidad no desarrolla ningún tipo de actividad productiva que lleve asociado un alto riesgo físico, pero sí que puede serlo a nivel psicológico. El trabajo que se realiza con las personas usuarias es intenso; pero ni en los últimos años ha habido accidentes laborales ni tampoco existe conocimiento de conflictos que hayan llevado a una agresión física a un trabajador/a.

La entidad no cuenta con representación sindical, salvo la existencia de alguna sección sindical, ya que en su momento los trabajadores/as optaron por una representación personal para cada uno de ellos/as. Es por ello que este aspecto de la actividad, como casi todo lo relacionado con la gestión de personas puede revestir una cierta dificultad al no haber una interlocución. Por otra parte la horizontalidad de la organización permite que se pueda expresar cualquier necesidad, normalmente se hace por equipo y centro de trabajo, con la seguridad de que la dirección la recibe y le va a dar cauce para su solución.

RESULTADOS:

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

<i>Indicador</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>Indicador G4 asociado</i>
<i>% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud</i>	0	0	0	GRI 403
<i>N.º total de accidentes con lesiones</i>	1	0	1	GRI 403
<i>N.º total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común</i>	17	33	23	
<i>N.º de horas no trabajadas por accidentes o enfermedades profesionales</i>	1590	3942	869	
<i>Absentismo, % horas perdidas respecto al total de días de trabajo previstos.</i>	2,82%	6,42%	1,3%	
<i>N.º de víctimas mortales</i>	0	0	0	

Dada la diversidad de jornadas presentamos los datos en horas no en días, pues de esta manera su cálculo es más preciso.

ACCIONES:

- Pasación de encuestas de clima laboral y propuesta de medidas para abordar los resultados negativos.
- Cambios y adecuaciones en aquellos equipos de trabajo que así lo requieren.

Criterio 4. PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

Fundación El Tranvía se asegura que el producto/servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto/servicio adquirido depende del impacto en la posterior realización del producto/servicio o sobre el producto final.

Se evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con sus requisitos con criterios de calidad y criterios ambientales. En los procesos relacionados con esta área integrantes de la acreditación de calidad se incluyen los aspectos clave vinculados al proceso de compras y de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Al ser la primera vez que se realiza esta memoria no existe un compromiso previo.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Establecer una dinámica clara y precisa para discernir aquellos proveedores socialmente responsables de lo que no lo son.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Fundación El Tranvía es una entidad social surgida del tejido asociativo y ciudadano del entorno para dar respuesta a las necesidades locales, sobre todo a un nivel municipal. En este sentido Fundación El Tranvía ha impulsado acciones de colaboración y apoyo al comercio local y de proximidad, vinculándose al mismo en la medida de lo posible.

RESULTADOS:

No se cuenta a priori con un dato riguroso al respecto, pero aproximadamente el 80% de los bienes y servicios adquiridos son servidos por proveedores locales, siempre que estos tienen la capacidad de servirlo.

Fundación El Tranvía tiene un listado de proveedores con los que trabaja desde hace mucho tiempo. Algunos de los antiguos han decaído cuando se ha comprobado algún tipo de comportamiento inapropiado: ofertas que incluían arreglos para no facturar impuestos, comportamientos poco apropiados con el personal de la Fundación, etc.

ACCIONES:

- Se comprueba si tiene acreditación de calidad, priorizándose las que la poseen.
- Se cuenta también con empresas colaboradoras en el ámbito de la inserción laboral, puesto que se tiene ya un conocimiento de ellas y las prácticas laborales con el personal.
- Se solicita siempre tres presupuestos. Se indaga especialmente a aquellos proveedores que tienen precios excesivamente baratos.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Consulta a entidades cercanas y aliadas cuando se necesita un nuevo proveedor y selección de aquel que mejor referencia tiene en cuanto a producto y a otros estándares.
- Exclusión de aquellos proveedores que se muestran poco transparentes.
- Exclusión de proveedores que proponen el incumplimiento de obligaciones fiscales.
- Priorización de contratación con empresas de inserción o entidades de economía social.
- Creación de una red de proveedores procedentes de las empresas creadas en el área de autoempleo con las que se trabaja también la consciencia de la responsabilidad social corporativa.

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

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La evaluación de proveedores se realiza de manera anual. Existe un procedimiento de detección de incidencias, de las que se hace un seguimiento de estas para determinar su origen. Se proponen medidas de resolución que si no dan resultado por razones imputables al proveedor suponen una advertencia y caso que no se subsane su caída del listado de proveedores.

Otro factor que se revisa es la racionalidad de los precios y la relación de estos con la calidad. Al nutrirse la Fundación de fondos públicos se entiende como una obligación el hacer un uso racional de las aportaciones recibidas.

Por otra parte, cualquier servicio que suponga un coste importante se cubre mediante una solicitud de tres presupuestos diferentes en el que se desconfía de las bajadas de precio temerarias y de aquellas empresas con referencias poco claras.

RESULTADOS:

- Se evalúa la relación con proveedores según las incidencias detectadas. En los últimos tres años sólo se ha recogido incidencias en cuanto a dilación en el servicio que se prestaba con unos de los proveedores que prestaba servicio, lo cual supuso su caída del listado de proveedores durante el año 2020.
- Por otra parte, se ha procedido a diversificar el servicio de limpieza con una nueva empresa que da cobertura a la limpieza de la Fundación. Para ello se contó con una empresa de excelente referencia con la que se lleva colaborando desde hace años en la agencia de colocación de la Fundación, con excelentes referencias en cuanto a la inserción de colectivos en dificultad.

ACCIONES:

- Revisión anual de precios y búsqueda de opciones para asegurar que la organización no paga un precio excesivo por los servicios que contrata.

BUENAS PRÁCTICAS:

- La Fundación procura tener dos proveedores distintos para cada una de las áreas que necesita cubrir con el fin de poder contar siempre con precios de referencia alternativos y con empresas que puedan cubrir las necesidades de la entidad caso de conflicto o caída inopinada de alguno uno de los proveedores.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

El contacto con los proveedores es continuado. Bianualmente, como mínimo se mantiene contacto con ellos/as con el fin de revisar precios y por otra parte de evaluar el servicio recibido.

RESULTADOS:

En esta área resulta interesante comentar que el servicio de Autoempleo de la Fundación ha generado, desde su puesta en marcha en el año 2016 un total 140 empresas. Desde el principio la Fundación planteo un foro para crear sinergias entre las empresas creadas de tal manera que en la medida en que fuera posible y prestaran servicios susceptibles de contratación por parte de la Fundación, se priorizara a estas entidades creadas bajo el paraguas de la Fundación como proveedores de la misma.

Por otra parte también se ha creado una red de consumo entre ellas: en la medida de lo posible las empresas creadas con el asesoramiento de la Fundación se proveen de bienes y servicios entre ellas.

Criterio 5. SOCIAL

Fundación El Tranvía es una entidad privada de iniciativa social dirigida a ofrecer a las personas, sobre todo en situación de vulnerabilidad, oportunidades de crecimiento, promoción e inserción.

La misión, visión, valores y acciones que realiza la Fundación el desarrollo de su agenda de responsabilidad social, por lo que no se desarrolla este punto.

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

Desde el año 2013 Fundación El Tranvía elabora un documento anual referido a consumos y proveedores que tiene una doble vertiente:

- Por una parte, se establecen mecanismos para racionalizar el gasto corriente de la entidad.
- Por otra se establecen medidas de consumo responsable y evitación del gasto superfluo que, al hacer referencia a consumo de bienes y suministros, suponen una aportación a la mejora de la situación ambiental y por ende climática.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

No existía un listado de compromisos previos.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Realización de una campaña de ahorro y consumo en bienes y servicios entre la plantilla con la elaboración de diversa cartelería.
- Revisar el compromiso medioambiental de proveedores.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Tal como se explicaba en el apartado anterior, la Fundación El Tranvía tiene un compromiso con el consumo responsable y el ahorro y eliminación del gasto superfluo que finalmente supone el no consumo de aquello que no es necesario, disminuyendo con ello el impacto de la producción de dichos bienes y servicios y por otra parte el impacto de los potenciales residuos producidos.

RESULTADOS:

Existe un control del gasto en bienes y suministros que permite evitar todo gasto y consumo innecesario, lo cual contribuye a la mejora de la calidad ambiental.

ACCIONES:

Instalaciones de contenedores separados para el plástico y papel.
Instalación de dispositivos expendedores de agua caliente sólo donde es absolutamente necesario.

BUENAS PRÁCTICAS:

Reproducción gráfica de impresoras y equipos multifuncionales.

- Los equipos de reprografía funcionan con claves, lo cual permite analizar el gasto y conocer cualquier desviación de lo esperado. Este control incluye una discriminación entre las fotocopias en color y en blanco y negro.
- El personal cuenta con instrucciones sobre cuando es pertinente hacer fotocopias en color.
- Se utiliza papel reciclado en todos los casos, imprimiendo la documentación interna a doble cara.
- Aquel papel que por alguna u otra razón sólo se ha utilizado por una cara, se utiliza como papel de borrador sobre el cual trabajar.
- En la medida de lo posible se trabaja con material en soporte digital.
- Cada año se negocia el precio de los servicios con los proveedores, pidiéndose presupuestos a nuevos proveedores si se entiende que el precio no es ajustado.

Recepción, distribución y salida de correo y paquetería.

- Se evita, en la medida de lo posible el uso del correo convencional. Con este fin se solicita a todos los usuarios/as su correo electrónico con el fin de hacerles llegar al mismo cualquier información sobre la actividad que sea de interés.

Consumo eléctrico.

- En cada local hay un trabajador/a que supervisa las instalaciones, verificando que tanto la calefacción como el aire acondicionado están a una temperatura razonable y que se hace un uso razonable de los mismos. Esta misma persona supervisa que las luces queden apagadas después de cada actividad.
- La contratación de la electricidad se hace en mercado libre. Cada año se revisa el contrato con el proveedor, considerando en su caso la posibilidad a otro más barato, si existe.

Ahorro de agua.

- Los servicios están equipados con inodoros y lavabos con sistemas de dispensación de agua ecológicos.
- Durante las actividades de infancia los niños acuden al baño con el monitor, que se cerciora de que la luz se apaga y que el agua se utiliza de forma racional, con el fin de no incurrir en un gasto innecesario e inculcar en los niños la importancia de hacer un uso responsable de los recursos.

Publicidad.

- La publicidad de las actividades se hace a través de redes sociales y página web. Se procura evitar la impresión de la misma.
- Desde el año 2009 no existe impresión física de la memoria de actividad de la entidad, sino que se utiliza para su difusión el correo electrónico y la página web corporativa. Cuando es necesario se imprime para su entrega.

Bienes muebles.

- Se cuenta con un proveedor de servicio de reparaciones especializado en la reciclaje de mobiliario y electrodomésticos. En todos los casos se valora la posibilidad de reparar y no tirar aquello que haya sufrido un desperfecto.

Limpieza.

- Se cuenta con diversos proveedores. Se evalúa para ello sus estándares ecológicos.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La Fundación no cuenta con una estrategia para minimizar el impacto del cambio climático, más allá de “Reducir, Reutilizar y Reciclar”.

Remitimos a lo visto en apartados anteriores referido a la racionalización del gasto corriente y el uso ajustado de bienes y servicios evitando no solo gastos, sino consumos innecesarios.

ACCIONES:

- Instalaciones de contenedores separados para el plástico y papel.
- Instalación de dispositivos expendedores de agua caliente sólo donde es absolutamente necesario.

BUENAS PRÁCTICAS:

Las ya vistas en el apartado anterior serían válidas también para este punto.

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Existe un proceso de concienciar a la plantilla acerca de la minimización de consumos y por tanto la generación de residuos. La regla “Reducir, Reutilizar y Reciclar” es una forma habitual de actuar.

Se cuenta con personal que está al tanto de las infraestructuras y que informa de cualquier avería y desperfecto o ineficiencia que se produzca. Igualmente se produce una sustitución progresiva de los diferentes equipamientos por otros más eficientes y respetuosos con el medio ambiente, llegada la hora de su cambio.

También se hace especial énfasis en el consumo de energía vinculada a la climatización.

Se reutiliza el material fungible en la medida de lo posible y se exhorta a no usar productos de un solo uso.

Se promueve el uso del transporte público para los desplazamientos de trabajo.

RESULTADOS:

No se cuenta con datos precisos, pero serían aplicables los visto en apartados anteriores.

ACCIONES:

- Cartelería y difusión de documentación referida al consumo responsable y a la minimización de la producción de residuos.
- Separación de materiales para reciclado.

BUENAS PRÁCTICAS:

En el ámbito alimentario, colaboración con el pequeño comercio, evitando el uso de envoltorios innecesarios.

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

El plan de racionalización del gasto corriente y difusión de medidas de ahorro entre la plantilla. También se hace

ACCIONES:

Transmisión de medidas de ahorro y minimización de los recursos.

BUENAS PRÁCTICAS:

Por otra parte la Fundación desarrolla dos proyectos en el ámbito del reciclaje y la reducción de residuos:

- Bookcrossing. Se recogen libros que se registran y se dan para permitir la lectura a personas sin medios a la vez que se la da una nueva vida a la publicación.
- Mercado del trueque: se organiza un encuentro en el que las personas pueden intercambiar objetos que no usan por otros que sí les son de utilidad.