



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2018**

Aspid

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa
i Coneixement

Aspid

Nom de l'empresa Aspid

Plantilla 138 (63 de les quals són persones amb discapacitat)

Sector d'activitat Serveis a empreses mitjançant Centre Especial Treball, i cartera serveis socials i de salut a persones en situació de discapacitat i/o vulnerabilitat social

Pàgina web www.aspid.cat

Facebook <https://www.facebook.com/aspid.lleida>

Twitter <https://twitter.com/aspidlleida>

Contacte 973 22 89 80



DES DE LES PERSONES, PER A LES PERSONES

L'associació ASPID és una organització de l'economia social i del tercer sector català, fundada l'any 1994 fruit de la iniciativa social d'un grup de persones amb discapacitat física de la província de Lleida, que van decidir crear l'entitat per la millora i reivindicació dels seus drets.

Des de la seva fundació, destaquen les següents fites, que han marcat la història de l'organització:

- **2001:** incorporació de la prestació de serveis a les persones a l'activitat de reivindicació i defensa de drets, suposant un gran canvi estratègic.
- **2003:** creació del Centre Especial de Treball, generant nous llocs de treball i millorant la independència econòmica de l'entitat.
- **2008:** implementació d'un nou model de centre d'atenció diürna, més orientat al col·lectiu.
- **2010:** posada en marxa de NeuroLleida (servei de neurohabilitació funcional per a persones amb afectació neurològica) i dels Serveis d'Autonomia personal.

Els serveis que presta ASPID són els següents:

Serveis per a les persones:

- Accés al treball: Orientació professional. Formació Tècnico professional. Intermediació Laboral i suport a l'emprenedoria.
- Atenció i autonomia personal: CRAPVI - Centre Recursos per a l'Autonomia Personal i la promoció de la Vida Independent. Servei d'assistent personal.
- Atenció socioeducativa: Unitat d'escolarització compartida. Serveis d'Intervenció Socioeducativa. Projectes de prevenció social.
- Servei d'atenció domiciliària.
- Atenció diürna: Atenció integral i suport a la persona amb discapacitat física.
- NeuroLleida: Neurorehabilitació. Prevenció. Formació.

Serveis per a les empreses:

- Serveis de recursos humans: Agència de col·locació. Consultoria especialitzada. Formació per les empreses- Pràctiques no laborals.
- Serveis de Centre especial de Treball: Suport 24: Serveis de call center i atenció telefònica. Serveis de recepció i control d'accessos, i Serviaspid: neteges a grans instal·lacions. Serveis d'externalització dels processos productius i manipulats.

“Som el resultat de la iniciativa social col·lectiva lleidatana”



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya Departament d'Empresa i Coneixement

Estem oberts als nous reptes de la comunitat i dels grups més vulnerables. Treballem l'empoderament i l'autonomia de les persones i les comunitats



- Aliances per impulsar estratègies d'RSE i de compliment d'Objectius de Desenvolupament Sostenible.

La missió d'ASPID és afavorir la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles en situació de discapacitat i/o vulnerabilitat; oferint eines i suports centrats en la persona i que afavoreixin el seu desenvolupament integral.

L'ampliació del col·lectiu destinatari, abans centrat exclusivament en les persones amb discapacitat física, ha suposat un gran repte derivat del pla estratègic vigent. La persona és la protagonista, sigui quina sigui la seva situació. D'aquesta manera, el model d'Atenció Centrada en la Persona està present en tota l'organització com una metodologia de base transversal, en la que es situa en el centre d'atenció a la persona, garantint la dignitat, el benestar, els drets i la capacitat de decisió.

Des d'aquest enfocament, els serveis d'ASPID són un suport valuós per al benestar individual i col·lectiu, facilitant el control i continuïtat del projecte vital en l'entorn escollit. Escoltant, comprenent i atenent a la persona des de la seva individualitat i amb la comunitat.

ASPID vol ser una entitat que apropa eines i recursos i que facilita espais perquè cada persona pugui plantejar-se i desenvolupar el seu objectiu personal i professional. Des d'aquesta visió, l'entitat té com objectiu apoderar les persones perquè prenguin i facin realitat les seves decisions i el seu projecte de vida.

UN MODEL DE GESTIÓ ÈTICA I RESPONSABLE

L'entitat disposa del Pla Estratègic 2017-2020 #SOMTRANSFORMACIÓ a partir del qual s'ha planificat el desenvolupament futur de l'organització sota 4 eixos d'actuació:

“Volem ser una entitat en recerca continua de nous e innovadors models d'atenció en els nostres àmbits d'actuació, així com davant en la disposició de noves eines tecnològiques/tècniques, tot per aconseguir donar resposta a les realitats emergents de les persones”.

“Continuar reforçant i desenvolupant l'activitat empresarial d'Aspid des d'una vessant d'economia social, tant per l'impuls de serveis que tenen com a finalitat la resolució de problemes i necessitats en els grups socials del nostre entorn, com també la fórmula per a garantir la sostenibilitat futura de l'organització. Ens preocuparem per mesurar l'impacte social de les nostres actuacions en els diferents àmbits”.

“Continuarem atents a la realitat social del nostre entorn i territori, continuant traslladant la nostra acció social a altres grups socials en situació vulnerable, des d'una perspectiva fonamentada en l'apoderament i l'atenció centrada en les persones. Generarem aliances territorials i treball en xarxa per promoure la transformació social en el nostre entorn”.

Desenvolupem una gestió ètica, transparent i de bon govern



“Reforçarem la nostra organització internament per afrontar els nous reptes de futur, afavorint el desenvolupament professional, potenciant els talents i el treball en equip”.

Una organització amb futur, en la qual la sostenibilitat i la responsabilitat social adquireixen caràcter estratègic, que desenvolupa la seva activitat guiada pels valors següents:



Aquests valors estan recollits en el codi ètic elaborat l'any 2001, pel qual vetlla el Comitè Ètic de l'organització. En l'actualitat estan treballant per baixar els valors al dia a dia de les diferents àrees, amb una comissió de treball específica.

Per impulsar la integració de la gestió de la responsabilitat social de manera transversal, ASPID ha creat un grup de treball amb representació de les àrees de direcció, gestió de persones, financera, relació amb empreses i medi ambient que està treballant per consolidar i ampliar les bones pràctiques que ja es portaven a terme i per consolidar el marc de confiança i aportació de valor als grups d'interès interns i externs de l'entitat.

La transmissió a la societat d'una plena transparència en la gestió és un dels valors que l'organització té integrats. Mostra d'aquest fet és que l'entitat es sotmet, de manera voluntària, a l'anàlisi i auditories de la Fundació Lealtad, i als Principis de Transparència i Bones pràctiques de les ONG. El compliment dels criteris de llei de transparència és, també, mostra d'aquesta aposta.

Altrament i amb la fi de promoure millores contínues en la gestió interna, ASPID es sotmet voluntàriament al marc del Balanç Social. Avalua de forma sistemàtica, objectiva i periòdica cinc grans característiques de tota entitat que vulgui ser socialment responsable: la democràcia, la igualtat, el compromís ambiental, el compromís social i la qualitat laboral. Aquesta és una eina de rendició de comptes i mesura d'impacte social, ambiental i de bon govern.

APOSTA PER LA PARTICIPACIÓ I EL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

ASPID compta amb 138 treballadors/es, organitzats a partir de diferents equips i amb professionals de diferents disciplines dins l'àmbit de l'atenció a les persones i teixit empresarial.

L'entitat està organitzada amb diferents àrees tècniques i cadascuna disposa d'un equip de professionals assignat, des del que es gestionen els diferents serveis i projectes. Les àrees disposen d'una direcció tècnica prò-





pia, que facilita l'especialització en els diferents àmbits en els que actua, i a la vegada facilita l'autogestió des dels diferents equips de professionals de l'entitat.

En l'actualitat, han iniciat un procés de treball a partir de comissions que permet aconseguir una major transversalitat de l'impacte dels projectes de l'organització. Aquest nou plantejament està permetent trencar amb les dinàmiques de treball focalitzat per àrees que s'havien donat històricament, amb poca interacció entre les mateixes, i està suposant una major vinculació als objectius organitzacionals i una major cohesió. Actualment estan en funcionament les comissions #SomTransformació, d'atenció al soci, d'igualtat, cohesió interna i de responsabilitat social.

Amb aquest mateix objectiu d'enfortir la transversalitat i la cohesió interna, existeix la Comissió #SomTransformació, en la qual participen professionals de diverses àrees de l'organització, així com representació de les persones sòcies de l'entitat.

La promoció de la participació i el desenvolupament professional són claus en la gestió d'ASPID destacant, per exemple, pràctiques com les següents:

Participació

- El cent per cent dels membres de la junta directiva són persones amb discapacitat física, per estatuts i per convenciment.
- Es celebren assemblees i es desenvolupen qüestionaris als diferents serveis per afavorir la participació de totes les persones usuàries.
- Es porten a terme reunions periòdiques de participació per projectes a l'àrea associativa.
- Disposició de Consell de Participació regulat normativament en el Centre d'Atenció Diürna.

Desenvolupament professional

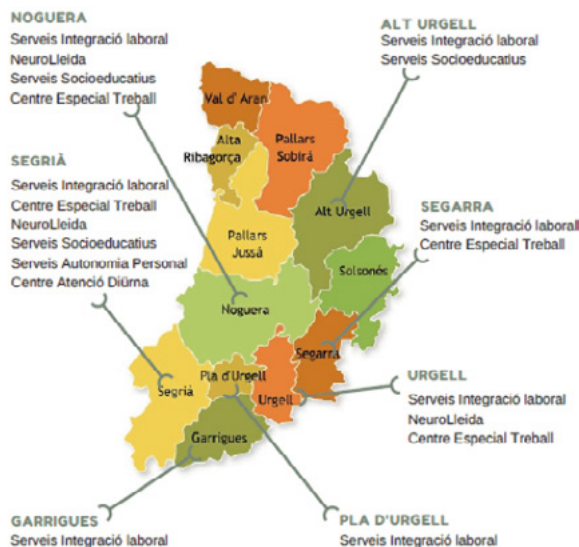
- L'entitat disposa d'un pla d'igualtat en aplicació, d'un protocol per a la prevenció de situacions d'assetjament sexual i de protocols per garantir la no discriminació dels col·lectius vulnerables.
- Es dissenya i aplica cada any, des de la detecció de necessitats, un pla de formació interna amb diverses mesures:
 - Pla Formació Entitat desenvolupat íntegrament dins l'horari laboral en aquells àmbits que es consideren imprescindibles.
 - Càpsules de coneixement compartit, on cada treballador/a ofereix els àmbits en els que pot aportar coneixements a la resta de l'equip. Se'n seleccionen 4 cada any, amb un alt grau de participació.
 - Ajuts individualitzats a la formació a proposta del treballador/a, podent cobrir l'entitat fins al 75% del cost.
- L'organització facilita la flexibilitat per afavorir la conciliació de la vida laboral, familiar i personal:
 - Calendaris laborals anuals amb jornades irregulars per poder disposar de jornades més reduïdes en èpoques de vacances escolars o períodes festius per disposar d'una major conciliació amb la vida personal, professional i familiar.
 - Amb caràcter habitual i sempre que els serveis ho permetin, es fomenta que les jornades de treball diàries no finalitzin més tard de les 17.30h podent així aconseguir una major conciliació. En alguns llocs de treball, s'incorporen dos o tres dies a la setmana de jornades de treball intensiva
 - Tenen protocol·litzat el sistema per sol·licitar una adaptació de l'horari (per fills, persones amb discapacitat o pares a càrrec, per compatibilitat amb es-

tudis o per altres situacions excepcionals). Partint de l'horari de base de 8 a 17:30h, i sempre que es garanteixi que el servei quedi cobert per almenys una persona fins aquesta hora, s'accepten les propostes d'adequació de l'horari que proposa cada treballador/a .

- La flexibilitat també es materialitza en l'adaptació de l'horari de manera puntual per necessitats personals, podent recuperar les hores en un altre moment.
 - Des de l'any 2017 tothom que vulgui pot reduir l'hora de dinar a 30 minuts per acabar abans la jornada laboral.
 - A les dones embarassades que desenvolupen tasques de gestió se'ls ofereix la possibilitat de teletreballar, d'adaptar el lloc de treball i/o de reduir jornada.
 - El teletreball es contempla també en altres casos com a mesura de conciliació.
- ASPID aposta per l'estabilitat i la qualitat laboral:
 - Totes les contractacions de l'entitat en els llocs de treball estables, després de dos períodes de sis mesos, passen a ser indefinides. En els casos dels contractes d'obra/servei, si superen els tres anys també es formalitzen de manera indefinida.
 - Es cuida l'ergonomia dels llocs de treball.
 - Es realitza una avaluació de riscos psicosocials al CET, i en el marc del pla d'igualtat, està previst realitzar-la a la resta dels/les treballadors/res.
 - Priorització de la contractació de persones amb discapacitat:
 - En els processos de selecció, davant condicions curriculars similars es prioritza la contractació de persones amb discapacitat.
 - Millora de les condicions dels convenis col·lectius:
 - Dins l'organització s'apliquen tres convenis diferents. En aquest context, s'intenten racionalitzar al màxim les condicions socials i laborals, agafant en cada cas el que dona una millor referència i treballant per homogeneïtzar salaris.
 - S'ha iniciat un procés de millora dels permisos contemplats al conveni (en col·laboració amb el comitè d'empresa).
 - Aproximació entre els llocs de treball de diplomats i llicenciats, complint requisits de trajectòria especialitzada i formació, incorporant un complement d'especialització per als diplomats.

Promoció de la transformació social al territori

ASPID és present a diferents comarques lleidatanes on gràcies a la col·laboració de les administracions municipals, poden apropar els serveis a les persones i a les comunitats locals.



“ Generem aliances en la comunitat per promoure la transformació social en el nostre territori ”



En les comarques on l'organització és present es treballa intensament per cuidar les relacions amb els diferents agents del territori, des de la coordinació per establir sistemes i procediments d'atenció a les persones, cooperatius i sostenibles.

La creació de NeuroLleida ha suposat un salt qualitatiu en l'obertura a tota la ciutadania de les comarques en les que opera, duent a terme xerrades i trobades per promoure la salut de la població general.

Però la participació d'ASPID al territori va més enllà, amb un enfocament actiu per promoure la transformació social. Algunes de les iniciatives que es duen a terme són les següents:

- Participació a taules de treball al territori.
- Participació en fires de caire social i/o lúdic de cada territori
- Col·laboració amb la Universitat de Lleida, acollint alumnes en pràctiques i participant al màster de psicopedagogia (en l'àmbit de l'orientació per competències en el treball amb persones usuàries) i al grau de treball social (en matèria d'orientació laboral).
- Obertura de les jornades tècniques anuals, posicionant l'organització com a agent clau expert.
- Activitats de voluntariat en diversos àmbits: sortides amb les persones usuàries del CAD, col·laboracions per promoure la inserció laboral...
- Caminada popular i accessible per tothom.
- Club esportiu ASPID.
- Projectes de sensibilització i defensa drets des de l'àrea associativa.

En aquesta tasca de promoure la transformació social, es treballa intensament amb dos agents que es consideren clau per millorar la sensibilització de la societat cap a la realitat de les persones amb discapacitat:

- Les empreses: des de l'àrea d'integració laboral es treballa per sensibilitzar les empreses del territori sobre els drets i la igualtat de les persones amb discapacitat i per conscienciar les plantilles per buscar les màximes oportunitats d'inserció laboral.
- Les escoles i agrupacions juvenils: com a gent clau per apropar la discapacitat a la infància. Des de fa anys es visita una escola bressol al mes (amb la participació d'uns 500 nens/any), on les persones amb discapacitat expliquen un conte o bé en el cas d'agrupacions juvenils es realitzen jocs per apropar la discapacitat i trencar barreres.

ORIENTACIÓ AL CLIENT

ASPID treballa amb un sistema de gestió de la qualitat que protocol·litza tots els processos de gestió clau.

En el marc d'aquest sistema, disposen de mecanismes per a la interacció amb els clients (bústies de suggeriments, web...) i per la mesura de la seva satisfacció:

- Anualment, de manera global com a entitat, es realitzen enquestes de satisfacció a persones usuàries (100-200 a l'any), recollint dades i portant a terme processos de reflexió i anàlisi i millores derivades. Els índex de valoració són molt alts.
- Cada servei i programa té vinculat un sistema propi de mesura de la satisfacció.
- Es realitzen també enquestes de satisfacció a empreses, amb una valoració també molt alta (superior a 8).

En la relació amb els clients la protecció de dades es considera clau i es fa un compliment escrupolós del recentment aprovat Reglament General de Protecció de Dades, amb mesures com la protocol·lització de la destrucció de paper amb dades confidencials o el xifrat del correu electrònic, entre d'altres.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

L'aposta per una gestió ètica i socialment responsable té un reflex directe en la gestió econòmica de l'organització. Mostra d'això són, per exemple, les pràctiques següents:

- Auditoria de comptes i publicació a la web (portal de transparència). Aquest portal de transparència econòmica és una plataforma informativa d'accés lliure que permet a qualsevol persona usuària disposar, en temps real, de la més completa informació econòmica de l'entitat).
- Priorització de proveïdors locals de proximitat i socials en les compres, des del convenciment que l'associació ha de generar un gran impacte al seu entorn, tant a nivell econòmic, social com de bones practiques.
- Aplicació de criteris per rebutjar la col·laboració d'empreses que vulnereu drets.
- Protocol·lització de les donacions.
- Sistema d'ajuts al servei NeuroLleida per facilitar l'accés a les persones que no poden assumir el cost del tractament, bonificant fins al 70% segons situació econòmica i social.
- Sistema d'ajuts a alguns programes del Servei d'Integració Laboral per facilitar el transport a les persones usuàries en la realització de accions d'orientació, formació i/o pràctiques laborals.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

ASPID ha incorporat nombroses pràctiques per avançar en el compromís amb el medi ambient i minimitzar l'impacte de la seva activitat:

- Realització cada any de recomanacions als/les treballadors/es des de l'àrea de manteniment per promoure comportaments més responsables.
- Servei de reciclatge de piles i fluorescents.
- Protocol de neteja per evitar l'ús de productes contaminants.



- Contractació de la llum amb una empresa que proveeix el 100% d'energia provinent de fonts renovables.
- Ús de paper reciclat i ecològic (en el dia a dia, en les agendes, en les felicitacions de Nadal...).
- Funcionament dels aparells d'aire amb un horari preestablert.
- Protocol de reciclatge al centre de dia, amb materials adaptats que ajuden a les persones usuàries.
- Racionalització de les rutes de transport i selecció de vehicles amb motors amb menys impacte.
- Entre d'altres.

Des de fa anys treballen en aliança amb l'entitat Punt ECO. Aquesta aliança ha permès replantejar els processos de manera integral per incorporar la perspectiva mediambiental, cercant vincles amb l'activitat des de la voluntat que tot el que es fa tingui un sentit i aportí valor. D'aquesta manera, s'han posat en marxa actuacions com:

- Tallers amb persones usuàries aprofitant materials i treballant les seves capacitats.
- Taller de reducció del malbaratament alimentari, vinculat a l'hort ecològic i a l'aprofitament màxim dels fruits d'aquest.

De cara a futur estan treballant en iniciatives com la millora de l'oferta de les màquines de vending perquè incorporin opcions ecològiques i saludables o un projecte de reutilització d'ajudes tècniques, entre d'altres.

CONCLUSIONS

ASPID va néixer des de l'aposta col·lectiva de les persones fundadores per afavorir la qualitat de vida de les persones, especialment aquelles en situació de discapacitat i/o vulnerabilitat. És, per tant, una iniciativa des de les persones i per a les persones.

Aquesta vocació social s'ha traslladat a la relació amb tots els grups d'interès de l'organització, treballant des del compromís ètic en totes les seves dimensions. És, així, una organització amb passat, present i, sobre tot, futur, en la qual l'aposta per la sostenibilitat i la responsabilitat social s'ha incorporat de manera transversal, passant a formar part de la cultura de l'organització. Una cultura que es defineix pels valors de la flexibilitat, l'empatia, l'organització, la comunicació, el respecte, la confiança, la seguretat i la comprensió.

ASPID és transformació. Transformació, interna i externa, per a la construcció d'un món millor per a totes les persones.



Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a l'equip directiu d'ASPID.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'organització i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.