

Asociación para la Formación y Avance de Cuidados Integrados



PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Basado en la Política de Calidad y RSE

INDICE

1. Introducción y Marco Estratégico	3
2. Ejes Estratégicos del Plan RSE	3
3. Planes de Acción por Eje Estratégico	4
EJE 1 – Derechos Humanos	4
EJE 2 – Personas Trabajadoras	4
EJE 3 – Ética y Buen Gobierno	5
EJE 4 – Clientes y Personas Usuarías	5
EJE 5 – Compromiso Ambiental	6
EJE 6 – Sociedad y Entorno	6
EJE 7 – Proveedores y Cadena de Suministro	7
EJE 8 – Calidad y Mejora Continua	7
4. Indicadores Clave de Desempeño	8
5. Cronograma de Implementación	9
6. Grupos de Interés y Canales de Comunicación	9
7. Sistema de Seguimiento y Evaluación	10

1. Introducción y Marco Estratégico

AFACI es una asociación sin ánimo de lucro, inscrita en el Registro General de Asociaciones de Castilla-La Mancha (n.º 34189), formada por profesionales del ámbito sociosanitario con más de dos décadas de experiencia al servicio de las personas mayores. Su razón de ser se asienta en la solidaridad, el compromiso social y la prestación de una atención personalizada, cálida y de alta calidad.

El presente Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2025–2028 operativiza los compromisos recogidos en la Política de Calidad y RSE y los convierte en acciones concretas, medibles y evaluables a través de indicadores y plazos definidos.

Misión: Prestar servicios sociosanitarios de excelencia, centrados en la persona, bajo principios de dignidad, transparencia y compromiso social.

Visión: Ser referente regional en la atención integral a personas mayores, impulsando modelos innovadores de cuidado y participación comunitaria.

Valores: Solidaridad • Ética • Excelencia • Transparencia • Innovación • Respeto a la persona

2. Ejes Estratégicos del Plan RSE

El Plan se estructura en ocho ejes estratégicos alineados con los compromisos formales de la Política de RSE de AFACI:

Eje	Área	Objetivo General
E1	Derechos Humanos	Garantizar el respeto integral a los derechos de personas usuarias, trabajadores y grupos vulnerables.
E2	Personas Trabajadoras	Promover condiciones laborales dignas, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.
E3	Ética y Buen Gobierno	Consolidar una gestión transparente, ética y conforme con la normativa aplicable.
E4	Clientes y Personas Usuarías	Garantizar la excelencia en la atención e impulsar el modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP).
E5	Medio Ambiente	Reducir el impacto ambiental y promover la sostenibilidad en todas las actividades.
E6	Sociedad y Entorno	Generar impacto social positivo y fortalecer la cohesión comunitaria.
E7	Proveedores y Cadena de Suministro	Integrar criterios éticos y sostenibles en la selección y gestión de proveedores.
E8	Calidad y Mejora Continua	Implantar un sistema de gestión basado en la evaluación permanente y la innovación.

3. Planes de Acción por Eje Estratégico

EJE 1 – Derechos Humanos

AFACI se compromete a garantizar la igualdad y no discriminación, proteger a los colectivos vulnerables, prevenir el acoso y toda forma de violencia, y respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente, con especial atención a los derechos de las personas mayores.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Protocolo antiacoso y no discriminación	Revisar y publicar protocolo interno contra el acoso y cualquier forma de discriminación en todos los centros.	Año 1	Dirección / RRHH	Internos
Evaluación de riesgos DDHH	Realizar un diagnóstico anual sobre posibles impactos en derechos humanos en los servicios prestados.	Año 1	Dirección	Internos
Canal de denuncias accesible	Implantar un buzón seguro (presencial y digital) para quejas sobre vulneraciones de derechos.	Año 1	Dirección	Internos
Adhesión a iniciativas internacionales	Valorar la adhesión a Pacto Mundial ONU u otras iniciativas de DDHH del sector.	Año 2	Presidencia	Externos

EJE 2 – Personas Trabajadoras

Se promoverán condiciones laborales dignas, la conciliación, la igualdad salarial y la formación continua, con rechazo absoluto al trabajo forzoso, infantil y cualquier forma de acoso.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Plan de Igualdad	Implantar y hacer seguimiento del Plan de Igualdad que garantice igual remuneración entre hombres y mujeres.	Año 2	RRHH	Internos
Formación en ética y RSE	Diseñar itinerario formativo anual en derechos humanos, ética y RSE para todo el personal.	Anual	RRHH / Formación	Internos
Encuesta de clima laboral	Realizar encuesta anual de satisfacción y bienestar laboral con plan de mejora derivado.	Anual	RRHH	Internos
Medidas de conciliación	Ampliar y comunicar las medidas de conciliación familiar y laboral disponibles.	Año 1	RRHH	Internos
Protocolo de acoso laboral	Actualizar y difundir el Protocolo de Acoso conforme a la normativa vigente.	Año 1	Gerente	Internos

EJE 3 – Ética y Buen Gobierno

AFACI asume una gestión ética, transparente y responsable, con rendición de cuentas anual y cumplimiento riguroso del RGPD y la normativa penal aplicable.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Difusión del Código Ético	Distribuir el Código Ético a todo el equipo y grupos de interés; obtener confirmación de lectura.	Año 1	Gerente	Internos
Plan de Compliance penal	Implantar plan de Compliance penal con matriz de riesgos y canal de denuncias.	Año 1-2	Gerente	Asesoría jurídica
Memoria anual de RSE	Publicar memoria anual de RSE con indicadores sociales, ambientales y económicos.	Anual	Gerente	Internos
Auditoría RGPD	Realizar auditoría anual de protección de datos y actualizar registros de actividades.	Anual	DPD / Legal	Consultora

EJE 4 – Clientes y Personas Usuarías

Se consolidará el modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP), garantizando la dignidad, autonomía, privacidad y participación activa de cada usuario en su plan de cuidados.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Modelo ACP	Desarrollar e implantar el modelo de Atención Centrada en la Persona en todos los servicios.	Año 1-2	Gerente	Formación
Planes de atención individualizados	Garantizar la existencia y actualización periódica de planes de atención individualizados para el 100% de usuarios.	Anual	Equipo técnico	Internos
Encuesta de satisfacción	Realizar encuestas de satisfacción semestrales a usuarios y familias con publicación de resultados.	Anual	Calidad	Internos
Programa de participación familiar	Crear espacios formales de participación de familias en la vida del centro.	Año 1-2	Dirección	Internos

EJE 5 – Compromiso Ambiental

AFACI impulsará la eficiencia en el consumo de recursos, la reducción de residuos, el reciclaje y la incorporación de criterios ambientales en sus compras y contrataciones.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Diagnóstico ambiental	Realizar diagnóstico de consumos (agua, energía, combustibles) y definir línea base.	Año 1	Mantenimiento	Internos
Plan de eficiencia energética	Identificar e implantar medidas de ahorro energético en instalaciones y equipos.	Año 1-2	Mantenimiento	Empresa energía
Gestión de residuos	Mejorar la segregación de residuos (sanitarios, peligrosos, orgánicos) y acreditar gestores autorizados.	Año 1	Calidad / Mant.	Internos
Recogida selectiva	Instalar y señalizar contenedores de recogida selectiva en todos los centros.	Año 1	Mantenimiento	Internos
Compras sostenibles	Incorporar criterios ambientales en el 50% de contratos de suministro para Año 2.	Año 2	Administración	Internos

EJE 6 – Sociedad y Entorno

AFACI orientará su actividad a generar impacto social positivo, promover la inclusión, impulsar el voluntariado y fortalecer la cohesión con la comunidad local.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Programa de voluntariado	Diseñar y lanzar programa estructurado de voluntariado con formación, supervisión y reconocimiento.	Año 2	Gerente	Internos
Colaboración con entidades locales	Firmar convenios de colaboración con asociaciones, entidades de tercer sector y administraciones.	Año 1-2	Presidencia	Internos
Actividades comunitarias	Organizar al menos 2 actividades abiertas a la comunidad por año (jornadas, talleres, etc.).	Anual	Gerente	Internos

EJE 7 – Proveedores y Cadena de Suministro

Los procesos de compra y contratación integrarán criterios éticos, sociales y ambientales, evaluando a los proveedores y rechazando relaciones con quienes vulneren los principios de AFACI.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Código de conducta para proveedores	Redactar y difundir un Código de Conducta específico para proveedores.	Año 1	Administración	Internos
Evaluación RSE de proveedores	Incluir cuestionario de sostenibilidad en los procesos de homologación de proveedores.	Año 1	Administración	Internos
Priorización de proveedores locales	Establecer criterio de preferencia para proveedores de proximidad cuando sea viable.	Año 2	Administración	Internos
Revisión anual de proveedores	Auditar anualmente el cumplimiento de criterios éticos y laborales de los principales proveedores.	Anual	Calidad	Internos

EJE 8 – Calidad y Mejora Continua

AFACI desarrollará un sistema de gestión por procesos con indicadores objetivos, fomentando la innovación y la participación de todos los grupos de interés como palancas de mejora continua.

Acción	Descripción	Plazo	Responsable	Recursos
Sistema de indicadores RSE	Definir cuadro de mando con indicadores clave por eje estratégico con seguimiento anual.	Año 1	Calidad / RSE	Internos
Gestión por procesos	Mapear y documentar los procesos clave de la organización con flujos y responsables.	Año 1-2	Calidad	Internos
Plan de innovación	Destinar recursos anuales a proyectos de innovación en modelos de cuidado y gestión.	Anual	Presidencia	Internos
Revisión del sistema de gestión	Realizar revisión anual de todo el sistema de gestión por la Dirección.	Anual	Presidencia	Internos
Participación de grupos de interés	Crear mecanismo formal de consulta y diálogo con grupos de interés (al menos 1 sesión/año).	Anual	Presidencia	Internos

4. Indicadores Clave de Desempeño

El seguimiento del Plan se realizará a través de los siguientes indicadores, revisados trimestralmente por el responsable de RSE y presentados anualmente a la Dirección:

Derechos Humanos y Personas Trabajadoras

Indicador	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Responsable
% personal formado en DDHH y ética	60%	80%	100%	RRHH
N.º de incidencias de acoso registradas	≤0	≤0	≤0	Dirección
Brecha salarial de género (%)	<5%	<3%	<1%	RRHH
Índice de satisfacción laboral (1-10)	≥7	≥7,5	≥8	RRHH
Rotación anual del personal (%)	<20%	<18%	<15%	RRHH

Ética, Gobierno y Transparencia

Indicador	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Responsable
Memoria RSE publicada	Sí	Sí	Sí	RSE
Código Ético difundido a todo el personal	100%	100%	100%	Dirección
Plan Compliance penal implantado	En proceso	Sí	Consolidado	Legal

Atención a Personas Usuarias

Indicador	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Responsable
Satisfacción de usuarios (escala 1-10)	≥8	≥8,3	≥8,5	Calidad
% usuarios con plan individualizado ACP	80%	90%	100%	Equipo técnico
Reclamaciones resueltas en plazo (%)	85%	90%	95%	Dirección
Satisfacción de familias (escala 1-10)	≥7,5	≥8	≥8,5	Calidad

Medio Ambiente y Proveedores

Indicador	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Responsable
Reducción consumo energético (%)	5%	10%	15%	Mantenimiento
Reducción consumo agua (%)	5%	8%	12%	Mantenimiento
% residuos segregados correctamente	70%	85%	95%	Mantenimiento
% proveedores evaluados con criterios RSE	30%	60%	80%	Administración

5. Cronograma de Implementación

El Plan se desarrolla en tres fases anuales para garantizar una implantación progresiva, sostenible y medible:

Fase / Año	Año 1 (2025-2026) Cimientos	Año 2 (2026-2027) Consolidación	Año 3 (2027-2028) Excelencia
Derechos Humanos	Protocolo + canal denuncias	Diagnóstico + evaluación	Adhesión iniciativas
Personas Trabajadoras	Plan Igualdad + encuesta clima	Itinerario formativo	Consolidar beneficios
Ética y Gobierno	Cód. Ético + RGPD + Compliance	1.ª Memoria RSE	Mejora continua
Usuarios / ACP	ACP + encuestas + reclamaciones	100% planes individualizados	Excelencia ACP
Medio Ambiente	Diagnóstico + residuos	Eficiencia energética	Compras sostenibles
Sociedad	Programa voluntariado	Convenios + eventos	Evaluación impacto
Proveedores	Código conducta	Evaluación RSE proveedores	Priorización local
Calidad	mapa de procesos	Plan innovación	Revisión del sistema

6. Grupos de Interés y Canales de Comunicación

AFACI ha identificado los siguientes grupos de interés, con quienes mantiene un diálogo activo y transparente. El Plan RSE incorpora mecanismos específicos de comunicación y participación para cada uno:

Grupo de Interés	Acciones RSE Principales	Canales de Comunicación
Residentes y usuarios	Modelo ACP, planes individualizados, protección de datos, sistema de reclamaciones	Encuestas, atención personalizada, buzón sugerencias
Familias	Participación en cuidados, comunicación periódica, informes de seguimiento	Reuniones, teléfono, email, informes periódicos
Trabajadores/as	Plan igualdad, formación, clima laboral, PRL, conciliación	Representación sindical, encuestas, correo electrónico, formación
Entidades financiadoras	Memoria RSE, transparencia, auditorías externas	Informes gestión, reuniones institucionales
Proveedores	Código conducta, evaluación sostenibilidad, pago puntual	Contratos, reuniones comerciales, email
Administraciones públicas	Cumplimiento normativo, memorias, buenas prácticas	Informes oficiales, inspecciones, plataformas
Comunidad local	Voluntariado, actividades abiertas, generación empleo	RRSS, medios locales, actividades comunidad
Otras entidades del Tercer sector	Convenios, trabajo en red, proyectos conjuntos	Jornadas, redes colaboración, convenios

7. Sistema de Seguimiento y Evaluación

La eficacia del Plan RSE se asegurará mediante un sistema de gobernanza y evaluación estructurado en tres niveles:

7.1 Gobernanza del Plan

- Responsable de RSE: coordinará la ejecución, recabará datos de indicadores y elaborará informes trimestrales.
- Junta Directiva: revisará el avance del Plan semestralmente y aprobará ajustes de objetivos o acciones.
- Presidencia: validará la Memoria anual de RSE y asegurará la dotación de recursos.

7.2 Ciclo de Evaluación

- Trimestral: recogida de datos y elaboración de informe de seguimiento interno.
- Semestral: revisión de desviaciones y definición de acciones correctoras.
- Anual: elaboración y publicación de la Memoria RSE con resultados, indicadores y plan de mejora para el siguiente ejercicio.


7.3 Difusión

La Memoria anual de RSE y los avances del Plan se publicarán en la página web de AFACI (www.asociacionafaci.org), se enviarán por correo electrónico a grupos de interés y se expondrán en los tablonas de anuncios de los centros.

8. DECLARACION DE COMPROMISO

La Presidencia de la ASOCIACION PARA LA FORMACION Y AVANCE DE CUIDADOS INTEGRADOS (AFACI) se compromete a facilitar los medios materiales y humanos necesarios para conseguir los objetivos de esta política y la difunde a todos los niveles de la organización en el ánimo de que todo el personal sea consciente del valor de su trabajo individual para con los principios marcados.




ASOCIACION PARA LA FORMACION
Y AVANCE EN CUIDADOS INTEGRADOS
6-21644448
C/ RAMON Y CAJAL 6, RECA5 45211 (TOLEDO)

Fdo. _____

Ángel de Oro Prol

22 de mayo de 2025