

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**Sandra SÁNCHEZ MUÑOZ - ESPACIO ÍTACA**  
CIF:76922149Y  
C/Alejandro Casona 12 Local  
50018 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Espacio Ítaca, centro sanitario de psicología

#### 02 - Dirección - CP - Población

C Alejandro Casona, 12 local  
50018 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Centro sociosanitario:

- Área de psicología
- Área de trabajo social
- Expertos en Intervenciones Asistidas con Animales (terapéuticas, educativas, sociales, lúdicas...)
- Formación

En octubre de 2017 lanzamos una segunda marca llamada Mr. Hueso:

- Fabricación y distribución de materiales para el paseo de perros
- Formación
- Asesoramiento y educación animal

#### 04 - Año comienzo actividad.

2011

#### 05 - Número de personas empleadas

5

#### 06 - Persona contacto

Sandra Sánchez Muñoz, gerente

#### 07 - E-mail contacto

[info@espacioitaca.com](mailto:info@espacioitaca.com)

#### 08.- Página web

[www.espacioitaca.com](http://www.espacioitaca.com)

[www.mrhueso.com](http://www.mrhueso.com)

## **GENERAL**

### **Tendencias Globales**

- 1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
  - Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
  - Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
  - Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
  - Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

#### **1.1 Información adicional**

Las modificaciones en la legislación en el ámbito social y los cambios en el ámbito educativo son importantes para nosotros y nuestros proyectos.

Intentamos estar al día o incluso adelantarlos a estos cambios para modificar y ajustar nuestros proyectos y servicios a la situación.

Durante el año 2020 y el 2021, como Centro Sanitario que somos, hemos demostrado nuestra actualización y adaptación a los cambios debido al COVID-19, manteniendo la mayoría de nuestros servicios de atención a la salud mental y bienestar de la sociedad, realizando las adaptaciones necesarias para que tanto nuestro equipo profesional, como nuestros/as usuarios/as tuvieran garantizada su salud.

Actualmente nuestra sociedad requiere, todavía con más necesidad, gran parte de los servicios que ofrecemos para su bienestar y salud mental.

Anteriormente implantamos nuestro proyecto Laotong, con el que trabajamos para que la visibilidad y la igualdad de la mujer sea un hecho y no un dicho.

Y nuestros proyectos comunitarios han sido actualizados en previsión de los cambios legislativos sobre el bienestar animal próximos, habiendo participado en la nueva Ley de perros de asistencia de Aragón y colaborado en la nueva Ley de Bienestar Animal de España

### **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

No

#### **2.1. Información adicional**

Es muy complicado para una PYME convivir con estas tendencias globales, más cuando nuestro campo de actuación principal es el social y es este el que en los últimos años más

ha sufrido los ajustes económicos.

En nuestras manos está el modificar nuestros servicios para ajustarnos a las posibilidades y necesidades de nuestros usuarios, pero estos cambios globales en muchas ocasiones obligan a mantener proyectos sin beneficio o incluso con pérdidas, con la esperanza de que cambie la tendencia a medio plazo.

Por ejemplo el COVID-19 ha mostrado como la pasividad y lentitud institucional ha causado graves estragos en pequeñas empresas. En nuestro caso el apoyo del Colegio Profesional de la Psicología ha sido el más importante a la hora de establecer los protocolos de seguridad y el mantenimiento de los servicios, muy por encima del ámbito sanitario institucional, del cual no hemos recibido ni una notificación siendo que pertenecemos a este importante sector en estos tiempos.

Ahora es urgente medidas políticas para ayudar a que la salud mental de toda la población sea atendida.

### **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

#### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

##### **3.1. Información adicional**

Dentro de nuestros ámbitos de actuación está el desarrollo de proyectos sociales y ambientales, para construir una sociedad mejor a corto y largo plazo.

Algunos de estos proyectos son en solitario y otros en colaboración con instituciones o entidades relacionadas con el ámbito social, educativo, ambiental...

Cada vez son más los proyectos en los que colaboramos con otras entidades, como muchos centros educativos y muchas entidades relacionadas con la diversidad funcional y discapacidad, para lograr una sociedad mejor.

#### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

Nuestro ámbito principal es el social, por lo que muchos de nuestros proyectos están destinados a colaborar con asociaciones y entidades sociales. En varios de estos casos la colaboración incluye descuentos y ofertas especiales específicas en servicios o la cesión de instalaciones y equipos para sus reuniones, asambleas, charlas...

Otro sector en el que desarrollamos nuestra actividad es el medio ambiental, sobre todo en

la mejora de la relación entre las personas y los animales, por lo que también destinamos muchos recursos en este aspecto, como por ejemplo la publicación de estudios sobre la situación actual, como nuestros estudios ¿Qué sabemos de perros? sobre la convivencia entre personas y perros, que se puede consultar en la web de nuestra nueva marca Mr. Hueso: <https://mrhueso.com/estudio-que-sabemos-de-perros-50-edicion-2020/>

### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

#### **5.1. Información adicional**

Siempre buscamos estar en contacto cercano con todos los grupos de interés para nuestra empresa, sobre todo para conocer sus necesidades y ofrecerles proyectos personalizados en cada caso.

Además de nuestros clientes como asociaciones, entidades sociales, centros educativos..., mantenemos contactos con administraciones e instituciones, asociaciones vecinales, proyectos comunitarios...

También con asociaciones de profesionales, con los que trabajamos o colaboramos con nuestros servicios o ofreciendo formación, como por ejemplo el Colegio Profesional de Psicología de Aragón, la Sociedad Aragonesa de Geriatría y Gerontología, la Asociación Aragonesa para la Dependencia...

Nuestro equipo de trabajo mantiene reuniones semanales en las que además de trabajar en proyectos actuales se lanzan nuevas ideas y todas son escuchadas y evaluadas para su implementación.

Con los medios de comunicación también mantenemos un cierto contacto, son muy habituales nuestras entrevistas y reportajes en prensa y televisión.

### **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

#### **6.1. Información adicional**

Implementamos sistemas por los cuales los/as clientes y grupos de interés pueden opinar sobre sus necesidades y evaluar nuestro trabajo y propuestas.

Estas evaluaciones se han ido implementando en la mayoría de nuestros proyectos, pudiendo consultarse en nuestra página web sus resultados en los artículos que realizamos sobre ellos al cierre de los ciclos previstos. <https://espacioitaca.com/noticias/>

En todos nuestros proyectos del ámbito educativo las familias del alumnado tienen al finalizar el curso la oportunidad de realizar valoraciones y opiniones sobre nuestros proyectos, y cuyos resultados son publicados en nuestras webs, redes y canal de YouTube.

## Gobierno de la organización

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### **7.1. Información adicional**

Tenemos unos documentos que marcan los protocolos de la empresa, tanto en la atención a los usuarios y clientes, como en los objetivos de calidad de servicio y de bienestar de las personas y de los animales con los que trabajamos.

También para ello se realiza una formación interna permanente para todo el equipo desarrollada por nosotros mismos y a través de colaboradores en aspectos concretos.

Estos protocolos son revisados anualmente y actualizados.

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

#### **8.1. Información adicional**

Todas las semanas realizamos reuniones semanales en las que participamos todo el equipo. En ellas se diseñan las sesiones o proyectos actuales, se lanzan ideas para futuros proyectos, se evalúan y realizan las documentaciones de los trabajos anteriores y/o posteriores...

La transparencia en este sentido es muy elevada y necesaria para que todos rememos en la misma dirección, siendo conscientes del riesgo que esta forma de trabajo puede ocasionar.

Por ello lo habitual es que cuando hay una nueva incorporación sean personas que conocemos anteriormente, porque hayan realizado sus prácticas del grado de Psicología o del Máster de Psicología General Sanitario o por haber sido alumnado de la gerente de nuestra empresa, que es profesora en varias entidades, este curso como directora de prácticas y de TFM del Máster en Neuropsicología de la UNIR.

## Plan de Responsabilidad Social

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **9.1. Información adicional**

Desde el inicio de nuestra empresa se ha trabajado con objetivos de responsabilidad social, comenzamos en el 2016 diseñando un Plan de Responsabilidad Social que este año se está evaluando y rediseñando.

Entre otras razones gracias a este plan de formación y de mejora de empresas del Instituto Aragonés de Fomento.

#### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Se integran en nuestras evaluaciones objetivos y valores específicos para poder valorar la consecución o no de estos objetivos, así como para permitir el estudio de cuales son los objetivos más adecuados del plan.

Esta implantación de evaluaciones de nuestro Plan de Responsabilidad Social nos permite recibir y publicar las opiniones recibidas por parte de entidades con las que mantenemos colaboraciones estables, las cuales son muy satisfactorias

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **11.1. Información adicional**

En la mayoría de nuestros servicios son continuas las evaluaciones realizadas por los clientes, a través de cuestionarios que les facilitamos al acabar nuestros servicios o proyectos, de forma que puedan evaluar nuestro trabajo y nosotros podemos estudiar en qué cuestiones debemos esforzarnos por mejorar o cuales potenciar en futuras ofertas de servicios.

Por ejemplo este año se ha consultado a usuarios y usuarias su valoración sobre nuestra respuesta ante el COVID-19, donde se ha mantenido la mayoría de los proyectos realizando las modificaciones oportunas para su continuación, y las valoraciones han sido magníficas y que agradecen no dejarles sin su tratamiento, grupo terapéutico o proyecto psicoeducativo en un momento tan importante.

#### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### 12.1. Información adicional

Los resultados obtenidos a través de las evaluaciones de los clientes son analizados por todo el equipo y si se considera necesario se realizan reuniones o conversaciones con los clientes para que además del valor mostrado en la evaluación nos hagan llegar sus opiniones.

Con todo ello analizamos los cambios necesarios y modificamos nuestros protocolos, documentos y servicios para mejorarlos. En las ocasiones que son los mismos clientes los que nos evalúan antes y después de los cambios, aprovechamos para estudiar el resultado de estas modificaciones, para conocer si han resultado efectivas bajo el punto de vista del cliente.

En otras ocasiones las evaluaciones y los comentarios de los clientes deben ser analizados desde un punto de vista profesional y descartar opiniones o propuestas que no sea posible cumplir o que no sean viables desde el punto de vista de la calidad de nuestro trabajo. Por ejemplo no tenemos en cuenta cuestiones que se basen en disminuir la calidad de nuestro trabajo para así reducir costes, son inviables para nuestros objetivos aunque no podamos atender la mejora de precios que solicita el cliente. En estas ocasiones intentamos potenciar el valor de nuestro servicio sobre cuestiones económicas, algo que el intrusismo profesional provoca y nos afecta.

## Innovación en los productos y servicios

### 13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

### 13.1. Información adicional

La innovación es algo que nos caracteriza en Espacio Ítaca, buscamos siempre la manera de mejorar nuestros servicios o la forma de llegar a más población con ellos.

El COVID-19 ha supuesto un incentivo más para que nuestros servicios se actualizasen con el objetivo de llegar a todas las personas, con las adaptaciones necesarias. El resultado es que nuestro trabajo se ha visto incrementado con creces respecto a años anteriores.

Hemos recibido varios premios en este sentido como el premio al Proyecto más Innovador en los premios ZAC 2015 de Zaragoza Activa y el Ayuntamiento de Zaragoza <https://espacioitaca.com/recibimos-el-premio-a-un-proyecto-mas-innovador-en-los-premios-zac-2015/> o siendo finalistas en los Premios Tercer Milenio del Heraldo de Aragón, en la categoría de Innovación <https://espacioitaca.com/finalistas-en-la-primer-edicion-de-los-premios-tercer-milenio/>

También uno de los proyectos de Educación Asistida con Animales fue seleccionado como

proyecto de Innovación Educativa en Iberoamérica  
<https://espacioitaca.com/proyecto-seleccionado-para-participar-en-redes-iberoamericanas-de-innovacion-educativa/>

Y en cuanto a nuestra línea de productos de nuestra marca Mr. Hueso, dirigidos a los animales, seguimos creando productos que en el mercado no existen o mejorando lo existente, siendo referentes en calidad de producto y servicio.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **14.1. Información adicional**

Siempre contamos con protocolos evaluativos, tanto propios como a través de las evaluaciones que ofrecemos a nuestros clientes y entidades colaboradoras, consiguiendo así estar siempre en conocimiento de la calidad de nuestros servicios y productos y la calidad percibida por quienes son destinatarios de ellos.

### **15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### **15.1. Información adicional**

Para nosotros es importante mantener un contacto directo con los usuarios y entidades con las que colaboramos, y por ello se establecen reuniones periódicas durante el desarrollo del proyecto y finalizando con una evaluación del mismo, donde también les solicitamos que evalúen nuestro trabajo.

Las personas que adquieren algún producto bajo la marca Mr. Hueso son atendidas con un servicio post venta en el que prestamos atención a todas las comunicaciones recibidas tras la venta para finalizar el asesoramiento en cuanto al uso de dichos materiales.

Pero tan importante es un buen servicio post-venta como un buen servicio pre-venta, en el que asesoramos personalizadamente a cada cliente y es por ello que tras 4 años de venta online no hemos tenido ninguna devolución de productos.

Si existe alguna incidencia se trata con prioridad y se resuelve con la mejor solución para el/la cliente.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

A través de los documentos de los proyectos se informa de todas sus características, diseño, desarrollo, evaluación y las necesidades que tenemos para poder llevarlo a cabo.

En esta información se incluyen los estudios zoosanitarios de nuestros animales y si en algún momento surge una situación en la que nuestro equipo, profesionales o animales, debe ausentarse del proyecto durante un tiempo es comunicado a nuestros usuarios.

Nuestros clientes tienen información pública, y a su solicitud, de todas las características de nuestros servicios y productos, consideramos que esta transparencia informativa genera confianza y calidad para nuestros clientes.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

##### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **17.1. Información adicional**

Todas las semanas realizamos reuniones de equipo en las que todos participamos y podemos aportar opiniones de cara a la mejora del ambiente laboral, de los horarios, de los medios para comunicarnos entre el equipo, la forma de comunicarnos... Estas reuniones se programan en el día y horario en el que todos estemos de acuerdo, para que asistir no suponga un problema para ninguno.

Cuando aparecen ideas y propuestas de este ámbito son evaluadas por todos y tenidas muy en cuenta, la mayoría se incorporan a la forma de trabajar de la empresa.

Somos una entidad con organización horizontal, de forma que todo el equipo forma parte de la toma de decisiones, teniéndose en cuenta todas las propuestas y valorando las iniciativas y mejoras planteadas, eso nos fortalece como equipo.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

##### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

En este aspecto también destacamos en Espacio Ítaca, para nosotros esto no es una opción, es una norma la de que todos tengamos las mismas oportunidades.

Anteriormente en nuestro equipo contábamos con una persona con diversidad funcional, con enanismo diastrófico y usuaria de silla de ruedas. Todo el centro es accesible para ella y para todos los usuarios con diversidad funcional que tenemos. Al cambiarnos a las instalaciones actuales realizamos las reformas necesarias para poner rampa en la entrada, ensanchar puertas, realizar un baño accesible, instalar persianas eléctricas a través de interruptores o mandos a distancia.. Nuestra compañera trabajadora social, podía acudir a trabajar y realizar el 100% de sus tareas y necesidades sin necesidad de que haya nadie más en la empresa.

Todos en el equipo tienen la posibilidad de participar, mejorar y promocionar.

La actualidad y los cambios necesarios no nos han afectado en demasía, ya que todo nuestro equipo ya disponía de la posibilidad de ejercer parte de su jornada en modalidad online.

#### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

##### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

##### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

En nuestro ámbito se combinan las horas de trabajo directo con los usuarios con las horas de diseño, preparación y evaluación. En Espacio Ítaca facilitamos que todas estas horas que no obligatoriamente son presenciales en el centro, puedan ser realizadas por cada uno bajo sus necesidades de conciliación de su vida personal y familiar.

Todos tenemos libertad para trabajar desde casa, con horarios libres y adaptados a las necesidades.

Se fomenta entre todo el equipo que puedan compatibilizar estudios y vida personal con el trabajo.

A diario utilizamos el correo electrónico para estar en contacto en los temas laborales y compartir información y documentos, reduciendo las horas en las que debemos estar presencialmente en el centro de trabajo. Una de las razones por las que realizamos las reuniones semanales, para dividir el trabajo próximo y marcar plazos, o para poner en común lo realizado por cada uno en los días anteriores.

#### **Formación y desarrollo profesional**

##### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **20.1. Información adicional.**

Habitualmente se evalúan las necesidades de formación interna del equipo para la mejora de parte o de la totalidad del equipo, por ejemplo ante un nuevo reto o proyecto.

Además como participamos en muchas formaciones universitarias facilitamos la participación de nuestro equipo en ellas como alumnos, para que progresen en su formación y las posibilidades de futuro, tanto de ellos mismos como de la empresa.

Intentamos adaptarnos a las necesidades de cada uno de cara a que puedan realizar estudios o formaciones que ellos deseen y cuando son necesarias para un mejor desarrollo de su trabajo, se asume su coste.

#### **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

#### **21.1. Información adicional.**

De forma periódica y habitual se realizan formaciones internas para la actualización y adquisición de conocimientos por todo el equipo.

También se promociona entre las personas del equipo la realización de formaciones y especializaciones externas para crecer en capacidades y añadir nuevas competencias a nuestra oferta profesional.

### **Seguridad y Salud**

#### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

No hemos tenido nunca un accidente laboral en 14 años, pero para que no ocurra hay que estar siempre evaluando los riesgos y trabajando en limitarlos y actuar de forma proactiva.

Es una cuestión que siempre estamos revisando y estableciendo nuevos protocolos de seguridad laboral.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

## **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

### **23.1. Información adicional.**

Creemos que es tan importante el contenido como el continente, es decir que de poco serviría trabajar en aspectos de la mejora emocional, social o ambiental si a la par estuviéramos olvidando aspectos como los derechos laborales, el bienestar de las personas que participan en la fabricación de los productos o materiales que usamos o su impacto ambiental.

Llevamos unos años por ejemplo con serias dificultades para encontrar proveedores en España o en Europa de algunas materias textiles que utilizamos en la fabricación de productos, ya que este sector cada vez está más localizado en países donde no se cumplen todas las necesarias medidas sociales, laborales, ambientales...

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

### **24.1. Información adicional.**

Es muy importante que las empresas, personas, instituciones o entidades con las que trabajamos mantengan el mismo código ético que nuestra empresa, por ello rechazamos muchas colaboraciones o compras a proveedores que se alejan de las necesarias características que nos describen como empresa responsable.

Preferimos rechazar con proveedores que no cumplan con nuestras mismas exigencias, aunque esto conlleve dificultades para sacar adelante algún proyecto, pero es que no nos sentiríamos cómodos haciéndolo de otra forma.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

### **25.1. Información adicional.**

Espacio Ítaca es un proyecto con un destacado ámbito social, lo que en muchas ocasiones implica que con las entidades con las que tenemos proyectos en marcha se apliquen políticas o descuentos específicos para ayudar a estas entidades en su labor, sumándonos a su esfuerzo por atender a más personas y de mejor manera.

Colaboramos y hemos colaborado con las principales entidades del ámbito de la diversidad funcional o discapacidad de Zaragoza, tanto a nivel intelectual como físico o sensorial. En muchas ocasiones se les han ofrecido precios o condiciones especiales.

Apostamos por un desarrollo de nuestra sociedad en la que la acción social y la educación en igualdad y diversidad sean pilares para el crecimiento de todos/as.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

La colaboración y participación en proyectos sociales la realizamos junto a entidades con las que compartimos objetivos, como puede ser la atención y mejora de la calidad de vida para las personas con diversidad funcional.

Estar involucrados en este ámbito nos conduce a tener relación directa con gran parte de las entidades sociales del sector, con las que compartimos relaciones comerciales y sociales.

Al celebrar en 2016/2017 nuestro 5º aniversario realizamos una campaña por la que subvencionamos 5 de nuestros servicios de forma gratuita, facilitando que un niño realizará nuestra actividad extraescolar, una familia pudiese mejorar la convivencia y el bienestar de su animal, un niño pudiese realizar un proyecto de Terapia Asistida con Animales, una mujer pudiese participar en todo nuestro ciclo de talleres emocionales y un hombre en todo nuestro ciclo de formaciones del ámbito animal:  
<http://espacioitaca.com/cumplimos-5-anos-y-lo-queremos-celebrar-con-vosotros/>

Desde hace 5 años tenemos un proyecto de responsabilidad social en nuestra marca Mr. Hueso, llamado "Desguace canino de Mr. Hueso" en el que fomentamos que se retiren de su uso materiales inadecuados, que utilizamos para realizar talleres y productos éticos con ellos y de la venta de estos productos se subvencionan acciones de responsabilidad social

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la

colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### **27.1. Información adicional**

Nuestro ámbito es el sector social por lo que nuestra colaboración con entidades y/o proyectos sociales es pública en todas nuestras comunicaciones, página web, redes sociales....

Pero debemos tener precaución con la difusión de nuestras campañas de acción social, ya que no podríamos atender la demanda de solicitudes. En varias ocasiones ha surgido este problema, desde entidades del ámbito social, que solicitan servicios profesionales pero únicamente a través de colaboración solidaria, sin valorar los costes y la calidad del servicio prestado, por lo que es inviable trabajar en esas condiciones.

Seguimos mejorando en este sentido, diseñando nuevas y mejores formas de llevar a cabo proyectos con RSC equilibrados.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### **28.1. Información adicional**

Son habituales nuestras comunicaciones, como nuestra newsletter mensual a todos nuestros usuarios, o nuestras redes sociales que son muy activas.

También nuestras apariciones en prensa y televisión, a través de las cuales se dan a conocer nuestros proyectos y servicios.

Durante todos los años que fue emitido estuvimos colaborando de forma estable con el programa Cuidate+ de Aragón Televisión, para mejorar la salud y la educación para la salud de toda la población.

Además participamos en numerosas ponencias y conferencias, en varias universidades y jornadas profesionales.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

### **29.1. Información adicional.**

En Espacio Ítaca ofrecemos servicios, por lo que nuestro impacto ambiental es muy leve.

No por ello dejamos a un lado la gestión ambiental, al contrario, intentamos mejorar la involucración y formación en este sentido de la población.

Los recursos utilizados y los residuos generados más comunes son los habituales en una oficina.

- Energía eléctrica y agua
- Papel y cartón
- Plástico

Realizamos proyectos de educación ambiental y de mejora del entorno en el que tenemos nuestro centro, por ejemplo con nuestro proyecto destinado a ayudar a la población de gorriones

En los procesos de fabricación de nuestros productos no aceptamos procesos contaminantes como la fusión por calor de las correas, que genera gases peligrosos.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

##### **30.1. Información adicional.**

El impacto de nuestra entidad en el cambio climático es muy leve, aún así en el aspecto que más podemos influir es en el de nuestro vehículo.

Estamos estudiando la posibilidad de adquirir un próximo vehículo híbrido para nuestra entidad, el problema es que la oferta existente no se ajusta a nuestras necesidades de espacio, al necesitar un vehículo comercial de capacidad mayor a un turismo.

Hemos implantado en todos los proyectos infanto/juveniles el uso de un vaso para cada participante, que decoran y deben lavar y guardar tras cada sesión, evitando así la utilización de aproximadamente 3.000 vasos de plástico al año

### **Economía circular**

#### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

##### **31.1. Información adicional**

Tenemos un proyecto que se engloba en la economía circular, con el que reciclamos materiales inadecuados y obsoletos para la convivencia con animales.

Estos materiales los convertimos en productos éticos y responsables, haciéndolo además en nuestros proyectos educativos y siendo el propio alumnado el que decide y convierte los materiales.

Estos productos resultantes además son vendidos y con el dinero obtenido se invierte en otros proyectos o donaciones para cerrar el círculo.

Trabajando así la educación, el desarrollo personal y social, las habilidades creativas, la inteligencia y la imaginación, la responsabilidad social y la cooperación con asociaciones.

## **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

La educación ambiental forma parte del desarrollo de servicios e intervenciones, por lo que la comunicación de este ámbito es habitual en nuestras comunicaciones y ofertas de servicios, redes sociales, web, apariciones en prensa...

Además realizamos muchos cursos y talleres en nuestro centro del ámbito de la educación ambiental y animal, con lo que el respeto por la fauna y el entorno forma parte de nuestro espíritu y en la difusión de nuestros servicios.

Nuestra difusión de actividades enfocadas a mejorar la convivencia de las personas y los animales y el entorno son muy habituales, muchas personas nos conocen por estos proyectos

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

- 9 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 10 - Disponer de presupuesto

### Valoración Global

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

9

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Como punto fuerte de Espacio Ítaca destacaríamos su espíritu social, inclusivo y que fomenta la relación y convivencia adecuada entre todas las personas y con el entorno y los animales.

En nuestros proyectos y servicios todas las personas son bienvenidas, se buscan las formas para que todas puedan participar y se trabaja diariamente por conseguir que mejore su calidad de vida y su inclusión en la sociedad.

Valoramos muy positivamente el trabajo en equipo entre los/as profesionales que formamos Espacio Ítaca.

También destacaríamos nuestra continua innovación, ofreciendo productos y servicios innovadores que cubren necesidades descubiertas en el mercado, generando nuevas áreas de negocio.

Los años de pandemia nos han hecho crecer, atendemos a más personas, nos derivan casos desde los sistemas sociales y sanitarios públicos por nuestro buen trabajo, hemos demostrado nuestras buenas prácticas sin dejar a ninguna persona por el camino sin atenderla, buscando los medios necesarios para poder hacerlo.

Son muchos años de centrarnos en llevar a cabo un código ético de responsabilidad social, profesional y laboral, lo cual nunca es sencillo para una Pyme que nos enfrentamos a un mercado repleto de entidades que contratan en modalidad de falsos autónomos, que no ofrecen la calidad deseada... pero que gracias a estas carencias ofrecen servicios similares a los nuestros a un precio inferior.

Las administraciones deberían valorar esas cosas, la trayectoria del Sello RSA por ejemplo de cara a seleccionar a las empresas con las que colabora, la selección de ayudas y subvenciones entre personas que puedan demostrar una labor ética y social... algo que no ocurre y echamos mucho en falta.

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Aunque hemos realizado muchos cambios a mejor entre 2017 y 2021 quedan asuntos pendientes.

Como conseguir la rentabilidad de algunos proyectos para que puedan ofrecerse a más personas y entidades, la mejora de procesos y protocolos que faciliten la alta calidad que nos exigimos dentro del equipo o conseguir llegar a las instituciones para que se impliquen en la implantación de proyectos sociales y educativos que son de interés general.

Como entidad pequeña podemos seguir trabajando en la mejora de todos nuestros protocolos, servicios e iniciativas, pero de nada sirve si las administraciones no se unifican en promocionar o premiar estas buenas prácticas, sino que ocurre todo lo contrario.

En estos años hemos recibido varias inspecciones de trabajo, mientras que quienes no trabajan de forma legal no las tienen, hemos tenido varias inspecciones de Hacienda, mientras que quienes no están dados de alta nunca las tendrán... y en cambio estas personas reciben subvenciones y contrataciones con administraciones, algo que no tiene ningún sentido.

#### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

##### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

##### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

##### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.