

AMPANS

Llibre de polítiques d'AMPANS

Creació 2005

Revisió (06) Gener 2019

Índex

0.	<i>Introducció i àmbit de les polítiques.....</i>	3
1.	<i>Política d'atenció a les persones i les seves famílies.</i>	4
2.	<i>Política de gestió cap a l'excel·lència.</i>	9
3.	<i>Política de recursos humans</i>	12
4.	<i>Política econòmica financera</i>	14
5.	<i>Política ambiental</i>	16
6.	<i>Política de compres i relacions amb els proveïdors</i>	17
7.	<i>Política de vendes i relacions amb els clients i finançadors</i>	18
8.	<i>Política d'utilització dels actius</i>	19
9.	<i>Política de seguretat i qualitat alimentària</i>	21

0. Introducció i àmbit de les polítiques

AMPANS es va iniciar com una associació sense afany de lucre l'any 1965 per un grup de pares i mares de la comarca del Bages preocupats per l'educació i la integració del seus fills amb discapacitat intel·lectual, constituint l'inici del que és avui la Fundació AMPANS. La Fundació AMPANS té com a missió:

Acompanyar i donar suport a les persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat en el desenvolupament del seu projecte de vida, garantint els seus drets i la sostenibilitat d'AMPANS, amb una clara voluntat de transformació social.

AMPANS pretén, com ha definit en la visió:

Ser una organització referent en la prestació de serveis i suports a les persones amb situació de vulnerabilitat que es distingeix per l'excel·lència en la gestió i el valor que aporta a la societat.

La Fundació AMPANS vol assolir la seva visió, missió i finalitats fundacionals mitjançant la divulgació i el fet compartit d'un conjunt de valors per a totes les persones que integren l'entitat (personal, voluntaris, etc):

- Respecte
- Amabilitat i tracte humà
- Qualitat
- Professionalitat
- Responsabilitat
- Compromís

AMPANS pren com a model d'atenció la definició de retard mental de l'*American Association of Intellectual and Developmental Disabilities* (2010), els nous models de qualitat de vida i els drets emanats de la Convenció Internacional sobre los Drets de les Persones amb Discapacitat. En quant a la gestió, AMPANS busca l'excel·lència empresarial i per aquest motiu ha adoptat el model EFQM i les normes ISO per l'assegurament de la qualitat (ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001).

Les polítiques que aquí es detallen són d'aplicació a la Fundació AMPANS i a totes les societats participades de manera majoritària per AMPANS. Al llarg d'aquest text ens referirem a la Fundació sota els noms d'AMPANS o "entitat".

És referència i consulta obligada pel desenvolupament i complementarietat d'aquestes polítiques el Codi d'Ètica de l'entitat.

1. Política d'atenció a les persones i les seves famílies.

a. Millorar la qualitat de vida de les persones ateses

Millora de qualitat de vida en base a l'aplicació de:

a.1 El concepte retard mental (Associació Americana de Discapacitats Intel·lectual i del desenvolupament, AAIDD)

On clarament s'orienten les atencions a les persones amb discapacitat cap a proporcionar-los els suports necessaris de la manera més individualitzada possible, mantenint un diàleg en la prestació dels suports, a fi de no proporcionar més dels necessaris, que limitarien l'autonomia de la persona amb discapacitat, ni tampoc menys dels adequats, la qual cosa derivaria igualment en una limitació de les possibilitats adaptatives de la persona amb discapacitat.

a.2 Models qualitat de vida (Model de Schalock y Verdugo)

Hi ha un acord internacional en entendre la qualitat de vida com un concepte sensibilitzador que ens serveix de referència i orientació des de la perspectiva de la persona, com un constructe social que ens serveix com a principi per millorar el benestar de la persona, i com a concepte unificador que ens proporciona un llenguatge comú i un marc sistemàtic per aplicar aquests principis.

A més, la qualitat de vida de les persones amb necessitats de suport es compon dels mateixos factors que són importants per a les persones que no tenen aquestes necessitats. Aquests factors, dimensions o dominis, així com els indicadors corresponents, són els següents:

- **Benestar emocional.** Sentir-se a gust en el servei, tracte individualitzat, atenció a les preferències, descans, aficions i entreteniments preferits, etc.
- **Relacions interpersonals.** Adequada relació amb la família, interacció amb persones no professionals, oci compartit amb d'altres persones, espais de visites i comunicació, etc.
- **Benestar material.** Elements de llar adequats, seguretat en objectes de la seva propietat, recursos econòmics propis que reverteixen en un mateix, etc.
- **Desenvolupament personal.** Creixement i manteniment d'habilitats, comunicació alternativa, programes individuals, foment de l'autonomia, etc.
- **Benestar físic.** Cura de la salut, dietes adequades, seguretat de la llar, pràctica d'esport, controls periòdics de salut, etc.
- **Autodeterminació.** Possibilitat d'elecció, respecte a les preferències, coneixement dels esdeveniments, etc.
- **Inclusió social.** Cura de la imatge, participació en la comunitat, coneixement de l'entorn, ús de transport públic, etc.

- **Drets.** Promoure, protegir i assegurar els drets humans de totes les persones ateses i promocionar el respecte de la seva dignitat inherent (intimitat, privacitat, vot, sexualitat, etc.).

a.3 Atenció a la diversitat

Envelliment

La Fundació AMPANS, posa en valor la continuïtat assistencial i entén la persona com un subjecte en procés evolutiu amb necessitats canviants, que viu en un entorn comunitari, on es vincula i crea xarxa relacional. Per a una adequada atenció a l'envelliment AMPANS vetllarà per:

- Respectar el dret de la persona en romandre en els entorns on ha viscut al llarg de la seva vida. AMPANS mantindrà mentre sigui possible, i així ho desitgi la persona o la seva família, la persona en el lloc on viu habitualment amb independència de la seva edat promovent modificació i adaptació de l'entorn.
- Disposar de recursos per una adequada atenció com per ex.: formació dels treballadors, adaptació d'activitats i suports, eines de detecció de l'envelliment, protocols, personal especialitzat, centre i serveis especialitats en envelliment (quan la persona presenti un estat de deteriorament que faci inviable la seva atenció en el recurs d'origen.).

Atenció als problemes de comportament

L'atenció als problemes de comportament de les persones es basa en "el Suport Conductual Positiu"(SCP) que té com a línies prioritàries:

- Disseny preventiu, universal i educatiu.
- Modificació dels entorns.
- Model sistèmic basat en un llenguatge comú, una experiència comuna i una missió i valors comuns.
- Model educatiu basat en l'atenció als problemes de conducta des d'un enfoc positiu. Ensenyament d'habilitats alternatives, actuacions sobre antecedents de la conducta.
- Aplicació de diferent intensitats de suport
- Definició d'expectatives de comportament basades en la concreció dels valors, que han d'estar centrats en la persona, respectant la seva dignitat i les preferències
- Treball en xarxa amb els diferents serveis de la comunitat.

Atenció als infants/joves i adults amb TEA

L'atenció de les persones que presenten Autisme (dificultats en el desenvolupament de la interacció social recíproca, del llenguatge i la comunicació verbal i no verbal, patrons d'interès restringit, persistència de conductes repetitives i restrictives i dificultats en la regulació de la conducta), està fonamentada en l'enfoc cognitiu conductual i basat en

programes centrats en l'aprenentatge de rutines i esdeveniments a partir de procediments ABA (TEACCH, PECS, FLOORTIME..).

Les línies prioritàries de treball son:

- Elaboració d'un pla Individualitzat d'atenció integral que contingui aspectes, sanitaris, educatius, socials i laborals, d'acord al cicle vital i necessitats personals.
- Atenció a les famílies, fent suport i assessorament en l'aplicació dels programes en el context familiar
- Servei de psicomotricitat i fisioteràpia en les edat primerenques
- Adquisició del llenguatge i servei de suport a sistemes alternatius de comunicació total.
- Accessibilitat cognitiva, per eixamplar l'àmbit relacional i de seguretat
- Tractament i abordatge de les alteracions del comportament.
- Seguiment dels aspectes mèdics (psiquiatria, neuropediatria, neurorehabilitació) i farmacològica mitjançant la coordinació i el treball en xarxa amb els serveis de salut
- Organització i estructuració dels espais educatius i laborals
- Sistemes d'estructuració del temps i de les tasques (plans del dia, detall de les tasques, encadenaments endavant endarrere)
- Treball de les habilitats socials i relacions interpersonal.
- Cartera de recursos educatius, centres de dia, serveis laborals, d'habitatge i residencials.

b. Reconèixer i mantenir els drets de les persones ateses i de les seves famílies.

- Es garantirà el reconeixement i manteniment de la dignitat i tots els drets de les persones usuàries i de les seves famílies.
- Es vetllarà pel compliment de les polítiques d'igualtat i d'acceptació de la diversitat.
- Es garantirà la igualtat d'oportunitats en l'accés als recursos i suports necessaris.
- Es vetllarà perquè la presa de decisions sigui participada amb la persona atesa i si es el cas amb la seva família, fomentant capacitat de decisió i donant eines per a què pugui exercir-la
- Es vetllarà per un model educatiu-assistencial de qualitat, promovent l'ús de tècniques positives, fomentant la prevenció i avaluació de riscos en les persones ateses.
- Es promourà en les persones usuàries les relacions amb l'entorn fomentant la construcció de vincles positius i facilitant eines, aprenentatges i suports.

c. Accés als serveis d'AMPANS

AMPANS garantirà la igualtat i no discriminació en l'accés i l'atenció a totes les persones demandants i les seves família. En tot cas AMPANS prioritzarà les demandes d'ingrés com a resposta a la seva voluntat expressada en la seva missió, en els següents circumstancies:

- Situacions d'urgència social.
- Que la persona ja estigui atesa en algun servei d'AMPANS.
- Que la persona resideixi a la comarca del Bages.

d. Informar i donar suport a les persones usuàries i les seves famílies.

- **La informació.** Es facilitarà la informació necessària a la persona i si es el cas a la seva família, de manera adequada, comprensible i detallada, establint relacions de qualitat, comprensió i confiança mútua.

Es promourà l'honestedat en les nostres intervencions per evitar expectatives decebedores.

- **La participació.** Es fomentarà la participació de la persona atesa i la seva família (participació en la confecció del pla d'atenció individual, facilitació de l'accés a la vida del centre, participació en les activitats del centre, aportació de suggeriments, etc.)
- **El suport.** Suport en totes aquelles circumstàncies derivades de la problemàtica relacionada amb el familiar atès; ajut en la gestió de pensions, transport, incapacitacions, tràmits legals, prestacions ortopèdiques; suport a l'ingrés hospitalari; formació i desenvolupament personal i social; etc.
- **L'honestedat** en les nostres intervencions. En cap cas s'utilitzarà la relació de confiança mútua adquirida ni, donat el cas, la de superioritat envers l'usuari o la seva família, ni la de necessitat o vulnerabilitat de l'usuari o la seva família per induir-los a fer actes de disposició econòmica en benefici de l'entitat però a costa del seu perjudici.

e. Política de quotes i assignació d'ajudes econòmiques.

La política de quotes es basarà en la Cartera de serveis d'AMPANS que distingeix entre:

- **Serveis:** (Atenció diürna, atenció residencial, educació, inserció laboral i tutela)
- **Programes:** (Respir, programes de vacances, formació ocupacional, funciona)
- **Serveis complementaris:** (servei de transport, servei de menjador, escola d'estiu, formació a les tardes i acollida matinal)
- **Activitats complementaries:** (activitats específiques de cada Centre o servei com; perruqueria, podologia, acompanyaments, piscina, etc.).

i regula el finançament i costos dels diferents serveis, programes i activitats.

- 1 Les activitats complementaries, serveis complementaris i programes per la seva naturalesa hauran de tenir una tarifa que com a mínim cobreixi els costos de l'activitat. Aquestes no podran ser subvencionades, les persones que els usen si.
- 2 Les quotes dels serveis complementaris de menjador i transport i les quotes de les activitats complementaries generals d'un centre que es cobrin en pack tindran caràcter solidari, és a dir, totes les persones que utilitzin el servei hauran de pagar el mateix preu (independentment dels kilòmetres, tipus de menú o tipus d'activitat que realitzin) de tal manera que es repartiran els costos directes i indirectes per igual entre totes les persones.
- 3 Les persones usuàries dels serveis, activitats complementaries, serveis complementaris i programes de la Fundació AMPANS seran susceptibles de rebre ajuts econòmics en base:
 - La seva situació econòmica prioritzant les urgències socials i persones més desfavorides sempre dins els límits del pressupost assignat
 - Les característiques de servei, programa o activitat on participi. Els programes susceptibles de rebre ajuts econòmics ho seran per la seva determinació de bàsics per l'atenció de les persona.
 - Per a la determinació de la quantia de les ajudes econòmiques es tindrà en compte els ingressos i les despeses de la persona i la unitat familiar.
- 4 Les ajudes econòmiques d'AMPANS consistiran en reduccions de quota i ajuts puntuals
- 5 AMPANS promourà els suport i ajut en la gestió d'ajudes externes

2. Política de gestió cap a l'excel·lència.

L'excel·lència és un objectiu comú de totes les àrees i departaments de l'Entitat basada en:

a. Orientació cap al client

El client és l'objectiu final d'AMPANS. La manera de satisfer al client es manifestarà especialment en: l'escolta activa, la identificació i anticipació de necessitats i expectatives, informació i atenció transmesa, participació, l'honestedat i la qualitat i seguretat dels serveis i productes. AMPANS identifica tot un conjunt de clients:

- Persones ateses
- Familiars i tutors de les persones ateses
- Clients dels serveis productius i comercials
- I per extensió finançadors i col·laboradors econòmics

b. Atendre a les necessitats de tots els grups d'interès

AMPANS cerca obtenir uns resultats equilibrats entre tots els seus grups d'interès rellevants (treballadors/es, famílies, persones ateses, clients, proveïdors, societat en general, etc.). Les decisions adequades es basen en els anàlisis de les dades i la informació de totes les fonts per assolir resultats en tots els grups d'interès.

c. Gestionar per processos

AMPANS realitza una gestió per processos com element de millora continua de les seves activitats mitjançant la identificació, selecció, descripció, documentació i millora continua dels de tota seqüència d'activitat i de les seves interrelacions; seguint sempre la creació de valor i satisfacció als seus clients.

d. Gestió ètica i responsabilitat social.

- Per servir als interessos de la pròpia entitat, persones que la integren i administracions, AMPANS expressa la seva voluntat de respectar i desenvolupar els 10 principis del Pacte mundial.
- La Fundació AMPANS com organització no lucrativa promoguda per la societat civil, i adherida al Pacte Mundial de les Nacions Unides i amb compromís amb els seus 10 principis, no tolerarà en la seva gestió la corrupció en cap de les seves formes.
- Voluntat per sensibilitzar a la societat vers les persones amb discapacitat o risc d'exclusió social.
- AMPANS assumeix com un deure el compliment dels requisits legals, que siguin aplicables a l'Entitat en el desenvolupament dels seus processos i en la realització de les seves activitats en els diferents àmbits laboral, fiscal, comptable, ambiental, de prevenció de riscos laborals, seguretat industrial, etc i desenvolupar sistemes de prevenció i assegurement del compliment legal.

- AMPANS també assumeix com un deure el compliment dels requisits contractuals al que s'hagi obligat front a tercers pel desenvolupament dels seus processos i en la realització de les seves activitats.
- La Fundació AMPANS, com organització no lucrativa, reinverteix els beneficis en les activitats socials de la Fundació, en inversions que enforteixen el patrimoni realitzable, actua amb una política de prudència financera i una certa austeritat en la despesa no essencial pel servei, i manté nivells d'endeutament molt baixos.
- La Fundació AMPANS, pot rebre finançament per part de particulars, empreses, organitzacions o administracions amb la finalitat de aplicar-los a la consecució de les seves finalitats fundacionals, no permetrà ser utilitzada per tercers per ocultar o encobrir l'origen il·lícit de bens, ni per que la persona que ha comès el delictes pugui eludir les conseqüències legals dels seus actes.

e. Desenvolupar aliances

Impulsar aliances i relacions beneficioses de cooperació amb organitzacions i institucions vinculades basades en la confiança, en compartir el coneixement i en la integració.

f. Aprenentatge, Innovació i millora contínua

Gestionar els centres i serveis amb criteris d'excel·lència, aplicant la millora continuada en tots els nostres processos, gestionant i compartint els coneixements dins una cultura general d'aprenentatge, innovació i millora contínua, analitzant els indicadors rellevants i redissenyant els nostres serveis per assegurar la satisfacció de les expectatives presents i futures de les persones ateses i clients en tots els serveis que prestem, així com satisfer els interessos dels altres grups d'interès vinculats amb l'Entitat (persones treballadores, administració i societat en general). Les millores en la productivitat s'han d'obtenir sense disminuir els nivells de qualitat, seguretat, preservació del medi ambient existents en els centres i serveis.

g. Sostenibilitat

Instaurar i mantenir una gestió dels centres i serveis eficient i eficaç basada en els models d'excel·lència empresarials. AMPANS vol obtenir bons resultats en tots els seus grups d'interès (clients, persones treballadores, patronat, etc.) i per extensió persegueix igualment uns resultats econòmics, que permetin i impulsin el projecte social de l'Entitat.

h. Participació, Implicació, desenvolupament i seguretat del professionals

AMPANS entén que la qualitat dels serveis la donen les persones, per això vol:

- Desenvolupar el potencial i implicació de les persones mitjançant: els valors compartits, la cultura de confiança i l'assumpció de responsabilitats.
- Ser una Entitat descentralitzada, i amb un estil de direcció participatiu que fomenti la màxima participació de totes les persones de l'Entitat en la gestió del sistema i procuri generar un clima laboral en el que es premia el diàleg, la creativitat i la capacitat d'iniciativa.
- Garantir la formació necessària pel desenvolupament professional de les persones treballadores i la seva seguretat i salut.

La Política de Recursos Humans i la Política de Formació desenvolupen aquest apartat de manera més extensa i concreta.

3. Política de recursos humans

Les persones treballadores de la d'AMPANS són el valor essencial per assolir la seva missió.

L'Entitat vetllarà perquè totes les persones que hi treballen coneguin i comparteixin el projecte comú, estiguin satisfetes amb el seu lloc de treball i amb les tasques encomanades i mantinguin una relació de respecte amb els companys i les companyes.

Els eixos de la Política de Recursos Humans d'AMPANS són:

a. Liderar

- Tenir un estil de direcció participatiu basat en uns valors compartits i objectius comuns.
- Aconseguir que totes les persones treballadores comparteixin els valors de l'Entitat i s'impliqui en el projecte assumint les pròpies responsabilitats.
- Fomentar el treball en equip mitjançant la participació i compromís de les persones treballadores en comissions, grups de millora i esdeveniments que s'organitzin.
- Vetllar per tenir un bon ambient de treball, per a què tothom tingui una actitud positiva i gaudeixi amb la seva feina.
- Fomentar i vetllar per la qualitat en el treball i la qualitat en els serveis que presta l'Entitat.

b. Seleccionar

- Establir els mecanismes que garanteixin a l'entitat disposar, en tot moment, de professionals que aporten les competències, valors i potencial necessaris per garantir un servei de qualitat i la millora continua.
- Seleccionar amb equitat, justícia i afavorir la discriminació positiva en vers les persones amb discapacitat.

c. Integrar

- Garantir el procés d'acollida que faciliti l'adaptació i formació inicial de les persones treballadores que arriben a l'entitat o a un nou lloc de treball.
- Vetllar per la no discriminació per raó de gènere, raça, nacionalitat, religió i promoure la igualtat d'oportunitats entre dones i homes (en la selecció, promocions, cobertura de llocs de treball, etc...).

d. Formar i desenvolupar

- Mantenir o millorar l'acompliment professional a partir del desenvolupament de les competències de les persones treballadores.
- Fomentar una actitud de millora continua i aprenentatge i innovació.
- Potenciar la formació continuada de les persones treballadores.

- Fomentar la diversitat d'oportunitats d'aprenentatge adequant-lo a les necessitats específiques de cada cas: visites, intercanvi de bones pràctiques i compartir coneixement.

e. Comunicar

- Disposar de sistemes que garanteixin que les persones treballadores disposen de la informació rellevant per tal de poder desenvolupar la seva pràctica professional de manera adequada i facilitant la participació i implicació..
- Establir l'organització i les eines que fomentin una adequada comunicació interna i que facilitin la participació i el treball en equip. Garantint especialment la possibilitat de fer arribar suggeriments, peticions o informació a l'entitat.

f. Avaluar

- Definir expectatives clares de l'acompliment en el lloc de treball i de les necessitats de desenvolupament.
- Garantir que les persones treballadores tinguin supervisió/acompanyament i avaluació de manera contínua per un bon desenvolupament professional.
- Disposar d'una metodologia d'avaluació basada, principalment, en aspectes mesurables respecte el servei, secció i/o persona per facilitar la realització d'una avaluació objectiva del desenvolupament professional i alhora per fer més eficaços els sistemes de reconeixement.

g. Reconèixer

- A les persones treballadores per un acompliment excepcional i l'aportació de valor afegit al seu lloc de treball, servei o a tota l'Entitat
- Fomentar la promoció interna de les persones amb una acreditada trajectòria i desenvolupament professional.

h. Prevenir i Cuidar

- Considerar que la seguretat, salut i integritat física de totes les persones treballadores són drets bàsics per damunt de qualsevol altra consideració.
- Fomentar una política preventiva que garanteixi la seguretat de totes les persones i integrar la cultura preventiva en el funcionament de l'entitat amb l'objectiu d'assolir un nivell de risc 0.
- Dur a terme totes aquelles accions que permetin la protecció de la seguretat i salut de les persones treballadores, garantint mecanismes d'informació, formació, consulta i participació.
- Promoure mesures socials i polítiques que afavoreixin la conciliació de la vida laboral i personal.

4. Política econòmica financera

L'Entitat vetllarà per una gestió eficaç i eficient dels recursos econòmics financers disponibles, per tal de que aquests ajudin a la consecució dels objectius socials de l'entitat, coherents amb la seva missió.

a. Política econòmica

Es vetllarà perquè els diferents serveis de l'entitat siguin sostenibles econòmicament, i s'habilitaran els mecanismes de subministrament d'informació necessaris perquè els responsables de la seva gestió tinguin l'informació necessària per la presa de decisions que assegurin la consecució d'aquest objectiu.

La gestió dels diferents serveis comptarà amb els suport necessari per part d'una sèrie de serveis transversals o de suport que, en qualsevol cas, i ajudats per els recursos tecnològics necessaris, no han de suposar proporcionalment un cost excessiu per l'Entitat.

Abans d'emprendre un nou servei s'analitzarà la seva sostenibilitat econòmica, i, en el cas de projectes lligats amb l' inserció laboral, es tindrà en consideració com a factor rellevant la seva aportació a l'ocupació dels nostres beneficiaris.

Com a entitat no lucrativa es reinvertiran tots els excedents que es puguin generar en activitats que ajudin a complir la nostra missió.

Com a entitat promoguda per la societat civil i regulada tant pels seus Estatuts com per les disposicions del llibre tercer del Codi Civil de Catalunya, i subjecte a la supervisió i control del Protectorat, farà les comunicacions i obtindrà les autoritzacions prèvies pertinents d'aquells actes amb transcendència econòmica quan sigui preceptiu fer-les o obtenir-les.

b. Política financera

S'evitarà l'endeutament buscant finançar el desenvolupament ordinari de les activitats i els creixements amb recursos propis auto generats, incrementant així la solidesa financera de l'entitat, i ajudant a preservar la seva independència.

S'evitarà la concentració de riscos, lo que portarà a la diversificació de les posicions financeres d'actiu o de passiu, en mes d'una entitat.

I, finalment, es considerarà per la selecció dels proveïdors de serveis financers els mateixos criteris que s'han especificat en la política de compres.

c. Política d'Informació econòmica financera

El registre de l'informació econòmica es durà a terme respectant les normes que li resultin d'aplicació, reflectint l'imatge fidel de totes les transaccions realitzades i, per tant, reflectint la veritable situació econòmica i financera de l'entitat.

Es facilitarà, respectant el marc normatiu que sigui aplicable en cada cas, informació adequada a cada grup d'interès, procurant compaginar el desig lícit de cada grup d'interès



de ser informat amb la preservació del secret d'empresa, quan de la divulgació de l'informació en pugui resultar un perjudici per l'entitat.

5. Política ambiental

Per AMPANS, la qualitat no es pot arribar mai a entendre de forma completa si no incorpora en ella el respecte i la protecció del medi ambient. Per això hem inclòs dins les nostres metodologies de treball els criteris de la ISO 14001 i del Reglament EMAS.

L'objectiu d'aquesta política és millorar de manera continuada els aspectes mediambientals d'AMPANS: consums de recursos naturals, matèries primeres, emissions atmosfèriques, abocaments d'aigua residual, generació de residus, etc.. És per aquest motiu que cal que tots els treballadors i persones ateses d' AMPANS s'impliquin al màxim en la protecció del medi ambient.

Els principis de la nostra política són els que es detallen tot seguit:

- Tota la Política Ambiental d'AMPANS s'encamina a fomentar la protecció del medi ambient, treballar per un desenvolupament sostenible, satisfent les necessitats actuals sense comprometre la capacitat de les generacions futures.
- AMPANS assumeix com un deure el compliment de totes les disposicions legals vigents en matèria de medi ambient, així com de totes aquelles altres normatives que es subscriuin referides a la gestió ambiental.
- AMPANS informará amb total transparència als ciutadans, proveïdors, clients i , Administració Pública, de la seva gestió ambiental i del seu impacte sobre el medi ambient.
- En el disseny i la planificació de les nostres activitats diàries, projectes de nous serveis i edificis adoptarem criteris de protecció del medi ambient.
- AMPANS sensibilitzarà tots als seus alumnes, persones ateses i treballadors en la conservació del medi ambient, introduint programes específiques d'educació ambiental en les seves activitats, i fent arribar les seves campanyes i missatges a tot el conjunt de la societat.
- AMPANS motivará a tots els seus proveïdors, subcontractistes i clients, a millorar la seva gestió ambiental per tal de cooperar plegats en la protecció del medi ambient.

6. Política de compres i relacions amb els proveïdors

Es promourà una política tant d'exigència com de respecte i lleialtat amb els proveïdors, buscant una relació estable, col·laboradora i compromesa que aporti valor a l'Entitat. La selecció de proveïdors es basarà en criteris objectius basats en:

- La relació qualitat preu. (especificacions funcionals i no per marca comercial, etc.)
- La competència tècnica (suport, col·laboració, etc)
- La capacitat empresarial, (temps d'entrega, comunicació, nivell de servei, capacitat productiva, etc.)
- Conducta ètica i la seva responsabilitat social corporativa i medi ambiental.
- En igualtat de condicions, es seleccionaran proveïdors de la comarca o zona de desenvolupament de l'activitat i/o que col·laborin amb l'Entitat ja sigui com a clients, aliats, espònsors o donants.

Es definiran les persones que tenen potestat de compra i els límits d'aquesta potestat. Les persones que tinguin potestat de compra s'abstindran de qualsevol conducta que afavoreixi la corrupció i, per tant:

- S'abstindran en les operacions en les que hi hagi o pugui haver un conflicte d'interessos.
- S'abstindran de rebre, sol·licitar o acceptar, directament o mitjançant persona interposada, un benefici no justificat per ells o per a l'entitat, amb la finalitat de afavorir, en perjudici de tercers, a la persona o a la entitat a la que pertanyen o representen i que atorga el benefici, o a un tercer designat per aquests. També s'abstindran quan l'intenció sigui perjudicar a un tercer designat per la persona o la entitat que atorga el benefici.

Les atencions protocol·làries rebudes no es consideren un benefici no justificat. S'evitarà rebre a títol personal regals de clientes, proveïdors, persones ateses, famílies o de qualsevol altre origen i, si es dóna el cas, es posaran a disposició de l'organització

7. Política de vendes i relacions amb els clients i finançadors

- La comunicació amb els clients i finançadors, incloent les comunicacions publicitàries del productes i serveis d'AMPANS, es mourà pel principi de l'honestedat, evitant fer al·legacions falses o manifestar característiques incertes, amb l'objectiu d'evitar la creació d'expectatives decebedores o de causar un perjudici.
- Les persones que es relacionin amb els clients o finançador s'abstindran:
 - d'intervenir en les operacions en les que hi hagi o pugui haver un conflicte d'interessos.
 - de prometre, oferir o concedir, directament o mitjançant persona interposada, un benefici no justificat a clients, amb la finalitat de afavorir, en perjudici de tercers, a l'entitat representen i que atorga el benefici, o a un tercer designat per aquests. També s'abstindran quan l'intenció sigui perjudicar a un tercer designat per la persona o la entitat que atorga el benefici. Les atencions protocol·làries fetes no es consideren un benefici no justificat.

8. Política d'utilització dels actius

- AMPANS garantirà que totes les persones tinguin els mitjans i equipaments necessaris, incloent els sistemes informàtics i de comunicació, per el bon desenvolupament del seu lloc de treball. Per la seva banda les persones treballadores tenen de protegir els actius del grup AMPANS (ordre, adequat funcionament, ús respectuós i eficient, etc.) i informar als departaments encarregats del seu manteniment quan no funcionin correctament o no presentin les condicions previstes o se'n estigui fent un mal ús. En qualsevol cas els actius només es podran fer servir per dur-hi a terme les activitats desenvolupades per les entitats del grup, i en el seu benefici. Qualsevol altre ús requerirà l'autorització pertinent de manera prèvia.

Els mateixos requeriments de protecció dels actius de l'entitat es demanaran, amb més motiu si cap, pels actius cedits per tercers ficats a la nostra disposició per poder realitzar alguna activitat.

- L'ús dels sistemes informàtics i de comunicació tindrà de ser principalment professional. Moderadament es podrà fer-ne un ús amb finalitats particulars, sempre que l'ús sigui mínim, no es dany l'imatge de l'entitat o els seus interessos, que no existeixi cost i que no interfereixi amb l'activitat laboral. En qualsevol cas l'ús dels sistemes informàtics i de comunicació tindrà de complir amb la legalitat vigent, abstenint-se les persones de fer-ne un ús que pugui suposar un acte il·lícit. L'entitat es reserva el dret de reglamentar els usos no professionals d'aquests mitjans.
- AMPANS disposarà dels recursos necessaris i adequats per garantir la confidencialitat de les comunicacions i la confidencialitat i seguretat de les dades tant físiques com electròniques, que seran proporcionals al nivell de seguretat requerit en funció de la tipologia de les mateixes i, en qualsevol cas, d'acord a la legislació vigent.

La informació es part del coneixement i valor de l'entitat i, per tant, tenen la consideració d'actiu de les entitats del grup AMPANS, i son de la seva propietat.

Les persones treballadores no podran accedir-hi si no hi estan autoritzats i, en cas de estar-hi, no vulneraran les mesures de seguretat establertes per l'entitat per accedir a dades contingudes en els sistemes d'informació propis, i no utilitzaran els sistemes informàtics de l'entitat per accedir a dades contingudes en sistemes d'informació aliens en contra de la voluntat dels titulars dels drets d'aquests sistemes.

Igualment les dades no es podran difondre sense autorització, especialment en el cas de que tinguessin la consideració de secret d'empresa i, per tant, que de la seva difusió se'n derivés un perjudici directa o indirecta per l'entitat.

- Quan per raó de l'activitat es cedeixin dades a un tercer, excepte en el cas de que la cessió sigui per imperatiu legal, es comprovarà que es tinguin els permisos oportuns i s'exigirà al tercer un nivell de seguretat equiparable al propi.

Els mateixos requeriments de protecció de les dades de la nostra entitat es demanaran, amb mes motiu si cap, per les dades cedides per tercer i ficades a la nostra disposició per poder realitzar alguna activitat.

- Les marques i la resta d'informació subjecta a un dret de propietat intel·lectual son actius del grup AMPANS i, per tant, tenen de ser protegides per totes les persones treballadores. Per tant no es cedirà i es perseguirà el seu ús no consentit quan la seva utilització pugui associar-se a valors, conductes o activitats que vagin en contra de la missió i valors de l'entitat.

De la mateixa manera es respectaran els legítims drets de propietat intel·lectual de tercers i ens abstindrem de fer-ne ús si no disposem de les pertinents autoritzacions.

9. Política de seguretat i qualitat alimentària

AMPANS és conscient dels problemes i riscos de Seguretat Alimentària i creu fermament que el compromís amb la Seguretat Alimentària és essencial pel correcte desenvolupament de l'activitat d'AMPANS. És per això que es s'estableixen els següents compromisos:

- **Qualitat productes i ingredients.** Promoure la qualitat dels nostres productes i fabricar-los amb ingredients acuradament seleccionats.
- **Satisfacció del client.** Veure [Política de gestió cap a l'excel·lència](#)
- **Estàndards de qualitat i compliment legislació.** Assegurar estrictes estàndards de qualitat i innocuïtat dels productes alimentaris i processos de manipulació d'aliments; així com els requisits legals i reglamentaris relacionats amb el producte i assumir les responsabilitats en front a ells.
- **Responsabilitat de tot l'equip, facilitar formació, mitjans i instal·lacions.** La qualitat i seguretat alimentària dels productes que elaborem i/o manipulem és responsabilitat de TOTS els integrants d'AMPANS. AMPANS es compromet a que tot el personal implicat en processos d'elaboració i manipulació d'aliments tinguin el coneixement de les bones pràctiques que cal aplicar en matèria de seguretat alimentària i a facilitar mitjans i instal·lacions que permetin mantenir elevats estàndards d'higiene i seguretat alimentària.
- **Participació dels grups d'interès en la millora continua.** La qualitat i la seguretat alimentària es recolza en un pla de millora continuada tant dels processos productius com de l'eficàcia del nostre sistema de gestió de la qualitat, en el que la participació de tots els grups d'interès és fonamental..
- **Comunicació fluida.** Mantenir una comunicació fluida, tan interna com externa, que permeti donar resposta a les demandes d'informació relatives al sistema de gestió de seguretat alimentària. Atendre de forma ràpida i eficaç a les reclamacions dels clients, consumidors, visitants i usuaris i buscar la seva satisfacció més enllà del compliment de la normativa vigent.
- **Plantejament global de prevenció.** Realitzar un plantejament global de la Seguretat Alimentària en tota la cadena, des de l'inici del disseny del producte, passant per la compra de matèria prima o components que formen part del producte fins el servei o entrega al client o consumidor que permeti la prevenció de riscos.
- **Principi de cautela, transparència i fonament científic.** En cas de dubtes, aplicar el principi de precaució davant la gestió dels riscos. Realitzar plantejaments transparents i amb fonament científic.

Control de canvis

Versió inicial	2005
Actualització	2010
Revisió general. Incorporació política de compres, política d'accés i atenció als serveis, política econòmica financera, política de quotes i beques	Abril 2013
Es modifica la Missió, Visió i la política de quotes i beques. S'incorpora l'atenció a l'envelliment, atenció a persones amb problemes de comportament i es fa referència al pacte mundial	Setembre 2015
Un sol document (no suma de polítiques) amb una sola data d'aprovació o revisió (afecta a tot el document) i a la part final te control de canvis. Incorporació de noves polítiques per desplegament del Compliance Supressió de la política general i aplicació dels seu contingut a capítols concrets del manual. Nova reformulació de la política de RRHH. Ampliació de PDI a persones amb necessitats de suport, risc d'exclusió o altres col·lectius. Incorporació dels drets de la persona en la presa de decisions, informació i en la participació en la comunitat. Clarificació de la política de quotes i ajuts a les persones. Adaptació de la política medi-ambiental a ISO 2015 Millores semàntiques i ortogràfiques. S'actualitza la Missió i la Visió S'incorpora política d'atenció a als infants/joves i adults amb TEA	Juny 2018
S'incorpora la política de seguretat i qualitat alimentaria	Gener 2019