

RSA - PYMES

Empresa evaluada

**KAIRÓS SOCIEDAD COOPERATIVA DE
INICIATIVA SOCIAL**
CIF:F50905124
C/El Globo 14 Local.
50015 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Kairós Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social

02 - Dirección - CP - Población

Calle El Globo 14 local
50015 - Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Servicios Sociales

04 - Año comienzo actividad.

2001

05 - Número de personas empleadas

33

06 - Persona contacto

Presidente: Gregorio Centro Otal
Vicepresidente: Rafael Marset Moreno

07 - E-mail contacto

info@kairos.coop

08.- Página web

www.kairos.coop

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

Al trabajar con la administración pública es lógico que cualquier cambio en este aspecto nos afecte. Por ejemplo, la aprobación tardía de los presupuestos estatales, autonómicos y locales supone una afectación en nuestro trabajo que debemos tener presente todos los años.

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

No

2.1. Información adicional

Nosotros estamos en diversas plataformas, foros y/o federaciones para poder reaccionar y adaptar nuestra respuesta local a los cambios globales.

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

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

Somos una entidad de servicios sociales, toda nuestra actividad está centrada en la realización de proyectos sociales y de ayuda a personas.

Desde el punto de vista medioambiental hemos solicitado la adhesión y vinculación a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias a través de los siguientes objetivos y líneas de actuación con los que Kairós se siente comprometida con la EACCEL: Incrementar el conocimiento del problema por parte de los ciudadanos y modificar sus pautas de comportamiento de manera que se favorezca el respeto al medio ambiente. ? Potenciar el desarrollo de proyectos educativos que faciliten la adopción, por parte de los más pequeños, de nuevas pautas de consumo y actuación en el entorno doméstico.

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

Este aspecto está contemplado y sistematizado en nuestro sistema de gestión integrado. Auditado anualmente interna y externamente.

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

Este aspecto está contemplado y sistematizado en nuestro sistema de gestión integrado. Auditado anualmente interna y externamente.

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

Disponemos una Intranet accesible a todos los trabajadores y trabajadoras de Kairós que contiene, entre otros documentos, la Misión, Visión y Valores, Sistema de Calidad (Procesos, formatos, formularios), Código de Conducta, etc...

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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

Disponemos una Intranet accesible a todos los trabajadores y trabajadoras de Kairós que contiene, entre otros documentos, la Misión, Visión y Valores, Sistema de Calidad (Procesos, formatos, formularios), Código de Conducta, etc...

Por otro lado, para la realización del último plan estratégico se elaboró un DAFO en el que todos/as trabajadores/as pudieron participar aportando desde su experiencia y trabajo diario las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades que percibe.

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

El Plan de Responsabilidad Social de Kairós contempla los siguientes ámbitos: Buen Gobierno y Transparencia, Recursos Humanos, Medio Ambiente, Proveedores, Gestión del

conocimiento, Sostenibilidad, Cumplimiento de la misión y relación con grupos de interés. Disponemos de un Comité de Ética y un Comité de Igualdad que supervisa el desarrollo de dicho plan.

Estamos certificados en la Norma SGE 21:2008. Realizamos auditorías anuales tanto interna como externa. Somos entidad firmante de los Diez Principios del Pacto Mundial basados en Declaraciones y Convenciones Universales. www.unglobalcompact.org

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

10.1. Información adicional

Sí, se establecen objetivos e indicadores de medición que son auditados anualmente interna y externamente (Norma SGE 21:2008).

Entidad que realiza la auditoría interna: Calidad y Estudios.

Entidad que realiza la auditoría externa: TÜV Rheinland.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

11.1. Información adicional

Disponemos de encuestas de satisfacción adaptadas a la realidad de los diferentes proyectos sociales.

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

A través de una evaluación continua del servicio, de las encuestas de satisfacción y de entrevistas individualizadas a los beneficiarios directos e indirectos.

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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

Los proyectos sociales que realizamos dan respuestas específicas a los beneficiarios objeto de la acción. Se parte siempre de la realidad de los destinatarios.

Calidad de los productos y servicios

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

No aplica.

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

En todos los proyectos sociales que desarrollamos respondemos a los beneficiarios directos e indirectos las siguientes cuestiones: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, etc...

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

Tal como se recoge en nuestro sistema de calidad, se mide la satisfacción por medio de encuestas y/o entrevistas individualizadas.

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)?

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

18.1. Información adicional.

Kairós dispone de un plan de igualdad y de una comisión permanente de igualdad que vela por la igualdad de oportunidades y no discriminación.

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 periodos de vacaciones escolares se han realizado ludotecas para los hijos e hijas de los trabajadores y trabajadoras. Se permiten cambios de horarios o coordinarlos para lograr una verdadera conciliación familiar y laboral.

Formación y desarrollo profesional

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

20.1. Información adicional.

Existe un formulario accesible a todos los trabajadores y trabajadoras para solicitar formación de manera individual y/o colectiva.

Seguridad y Salud

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de proveedores

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?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

25.1. Información adicional.

Todas las actuaciones que realizamos son proyectos sociales.

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.

Nuestra actuación se centra en la elaboración y realización de proyectos sociales.

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

Al ser una entidad que trabaja con la administración pública debemos cumplir con la Ley de Transparencia. Además al estar certificados y auditados en la Norma SGE 21 tenemos muy presente una política de transparencia en todas nuestras actuaciones.

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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Disponemos de un departamento de comunicación que se encarga de estos temas; seguimiento en redes sociales, elaboración y difusión del dossier de prensa, cuidado de la imagen corporativa.

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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

29.1. Información adicional.

Nuestra actividad no provoca impacto ambiental, aún así disponemos de un manual de buenas prácticas ambientales.

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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

30.1. Información adicional.

Nuestro impacto ambiental es mínimo, pero aún así realizamos acciones de cuidado medioambiental; charlas de sensibilización, reciclado, ahorro energético.

Economía circular

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 comunican, pero no de manera sistemática u organizada

32.1. Información adicional

Realizamos de forma puntual acciones relacionadas con el medioambiente. Nuestra actividad no produce mucho impacto en este aspecto, por lo que las acciones a desarrollar son de educación ambiental o de ahorra de energía, por ejemplo cambiamos a iluminación led dos centros de trabajo. Son acciones puntuales y singulares, de ahí que la comunicación sea en esos momentos.

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

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La capacidad de adaptación al cambio y la diversidad de acciones. Es decir, somos una entidad que se dedica a los servicios sociales en general. No somos temática: asociación de personas con discapacidad, de exclusión social. Al trabajar todos los ámbitos tenemos la posibilidad de complementar acciones.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La dispersión territorial. Al estar trabajando en distintos locales y/o lugares, se corre el peligro de que los trabajadores se centren en su proyecto concreto y pierdan la perspectiva global de la entidad. Es decir, lo que se hace en el resto de Kairós.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible