

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**A TODO TRAPO ZARAGOZA, S.L.U.**

CIF:B99397721

Polígono Industrial Valdeconsejo, C/Aneto Parcela

4 H Naves 4 y 5

50410 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

A TODO TRAPO ZARAGOZA SLU EMPRESA INSERCIÓN

#### 02 - Dirección - CP - Población

PASEO ECHEGARAY Y CABALLERO 100. 50001 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

La Fundación para la inclusión de Cáritas Diocesana de Zaragoza ha creado empresa de inserción, A TODO TRAPO ZARAGOZA SLU, para gestionar el proyecto de recogida y reutilización de ropa donada, e integrar todo el proceso de la cadena de valor, esto es, desde la recogida de la ropa en contenedores o por otros medios, su transporte al almacén, almacenamiento, selección, higienización, transporte a tiendas, donación a necesidades sociales, venta a otras entidades y venta al público en los puntos de venta de MODA RE.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2014

#### 05 - Número de personas empleadas

23

#### 06 - Persona contacto

Antonio Costa Tur

#### 07 - E-mail contacto

[info@atodotrapo-zaragoza.es](mailto:info@atodotrapo-zaragoza.es)

#### 08.- Página web

[www.latidoverde.es](http://www.latidoverde.es)

[www.fundacioncaritaszgz.es/index.php/proyectos/empresa-de-insercion-a-todo-trapo](http://www.fundacioncaritaszgz.es/index.php/proyectos/empresa-de-insercion-a-todo-trapo)

[www.modare.org](http://www.modare.org)

### 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)**

### **1.1 Información adicional**

En esencia, la Empresa de Inserción se crea para atender necesidades sociales agravadas por tendencias globales. Los altos índices de desempleo han empujado a Cáritas a reforzar la idea del reciclado y reutilización de ropa usada que surge ya en Cáritas Diocesana de Zaragoza y en Cáritas Aragón a finales de los años 90, como una posibilidad de intervención que favorezca la inserción sociolaboral de aquellas personas que se encuentran en situación de exclusión. Asimismo se valora la implicación y participación de la comunidad, además de incorporar la sensibilización en relación a los beneficios medioambientales y al consumo responsable economía, con las necesidades de las personas.

Como empresa de inserción de Cáritas, su objetivo es la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social. Dichas personas llevan a cabo un itinerario, que combina formaciones (este año han sido de 1.202 horas en formación externa en 2023, en 46 cursos), acompañamiento y trabajo remunerado (nunca en categoría de oficial de producción/conductor). En la empresa, existe una preocupación constante por el cumplimiento de la legalidad, teniendo sus dos centros de trabajo la licencia de actividad. Es gestor y transportista de residuos no peligrosos-ropa, tejidos y juguetes acreditado por el Gobierno de Aragón, y está legalizado como pequeño productor de residuos peligrosos por el mismo organismo, A Todo Trapo Zaragoza es empresa de inserción acreditada por el INAEM y cuenta con el asesoramiento externo en materia de seguridad laboral, SPMAS, y cumplimiento contable, fiscal y laboral, con Gascón Asesores y una consultoría ambiental .

La empresa de inserción utiliza las redes sociales Facebook ,Instagram , LinkedIn y TIK TOK habitualmente en su estrategia de comunicación.

Las alianzas con las Administraciones Públicas son estratégicas tanto a nivel regional, nacional como europeo. Estamos presentes en 24 municipios de la provincia de Zaragoza, con acuerdos con los distintos ayuntamientos. En breve procederemos a la instalación de dos nuevos contenedores en el municipio de Tauste, con los que incrementamos la lista de ubicaciones dentro de la provincia de Zaragoza.

Se mantiene la alianza en UTE con otra empresa de inserción de Aragón. También se está participando más activamente en el Proyecto ?Citizen involvement in circular economy implementation? (CECI dentro del Programa de cooperación interregional INTERREG de la Unión Europea), con la Dirección General de Cambio Climático y Educación Ambiental, del Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón; siendo nuestra empresa anfitriona en Mayo de 2022 de una de las

reuniones a nivel europeo.

El proyecto pretende diferenciarse de las empresas privadas que operan en el sector, no solamente por su vertiente social, sino por una trazabilidad en su gestión ética y medioambiental de la ropa habiendo obtenido la certificación ISO 14001 de Gestión medioambiental. La incorporación a la Cooperativa Moda Re ha incrementado los volúmenes de ropa reutilizada y reciclada. Además, calcula su huella de carbono, y tiene objetivos de mejora anual en este sentido.

A Todo Trapo Zaragoza ha incorporado sensores de volumen en los contenedores de recogida de ropa, que van asociados a un gestor de rutas. Además, se están realizando formaciones e implementando mejoras en la digitalización de la empresa.

En el seguimiento de los trabajadores, se potencian aspectos sociales como la igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, y, sobre todo la formación de los participantes. A Todo Trapo Zaragoza, tiene en su equipo a la Técnico de Inserción, que aborda todas estas cuestiones en los itinerarios personalizados con nuestros participantes.

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

### **2.1. Información adicional**

Las PYMES se adaptan fácilmente a los cambios en su entorno. De hecho, en los pocos años de existencia, A Todo Trapo Zaragoza, ha ido adaptando su estrategia la evolución de tendencias globales como el consumo responsable y la regla de las 4R (reduce, reutiliza, recupera y recicla), A Todo Trapo Zaragoza. Pertenece desde sus inicios al proyecto de gestión ética de ropa usada, MODA RE y a AREI , Asociación de Empresas de Inserción de Aragón, para participar y obtener información de primera mano de la evolución del sector, y de las tendencias globales. Además, ha constituido una UTE con la empresa de inserción Tiebel servicios de inserción, para la gestión de contenedores de recogida de ropa, con el Ayuntamiento de Zaragoza.

La incorporación al proyecto MODA RE ha supuesto una ruptura en los procesos productivos de la Empresa de Inserción y, consecuentemente en los itinerarios. Ahora, la ropa que se recoge, se remite a una de las tres plantas de selección situadas en Barcelona, Valencia y Bilbao, gestionadas por empresas de inserción. De esta forma, se consigue una trazabilidad ética y medioambiental de la ropa total que hemos completado con la obtención a finales del 2019 de la ISO 14001, recientemente renovada en Enero 2024; y que año tras año mejoramos, manteniendo y incorporando procesos tanto en la gestión de residuos propios como de los procedentes de la propia actividad.

## **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?**

#### **3.1. Información adicional**

Contamos con la certificación Medioambiental ISO 14001, desde el 2019, lo que nos proporciona un nivel de autoexigencia en torno a este tema.

En cuanto a lo social, somos una empresa de Inserción perteneciente a la Fundación para la Inclusión social de Cáritas Diocesana de Zaragoza. Nuestros valores y nuestra vinculación con los sectores más desfavorecidos de la sociedad, son los que nos mueven a planificar cada año nuevas estrategias y vínculos con instituciones con el fin de conseguir una mayor cantidad de personas que se insertan en el mercado laboral normalizado. Nuestros objetivos son la inserción sociolaboral de personas derivadas de Servicios Sociales públicos a través de la recogida, gestión y venta de ropa de segunda mano. Con la nueva Ley de Residuos y las directivas europeas favoreciendo la actividad de la economía social, nos encontramos inmersos en un sector en cambio y crecimiento.

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

##### **4.1. Información adicional**

Como empresa de inserción, nuestro proyecto es social y medioambiental, y, por normativa, tenemos la obligación de reinvertir al menos el 80% de los beneficios. Hasta ahora, se ha reinvertido el 100% de los mismos.

Los objetivos del proyecto son coherentes con la misión de Cáritas Diocesana de Zaragoza, siendo los más importantes:

- Generar ocupación y empleo a personas en riesgo o situación de exclusión como respuesta al desempleo actual (a través de empleos de inserción permanentes; es decir, se mantiene el puesto de inserción, siendo ocupado sucesivamente por distintos trabajadores según itinerario de inserción personalizado). El proyecto actualmente consta de 17 puestos de inserción y 5 de estructura.
- Atender necesidades sociales, a través de la gestión de la entrega de ropa a personas necesitadas.
- Promover el valor del reciclaje, la reutilización y el consumo responsable a través de una actividad social y económicamente viable.

Nos diferencia nuestro impacto social en un entorno profesional, innovador y tecnológico; así como la experiencia de los proyectos de gestión de ropa usada en la red de Cáritas; operando en un sector en crecimiento, tanto a nivel normativo (obligación de reciclar), como en conciencia social sobre el reciclaje y el consumo responsable.

Se ha realizado, previo al inicio de la actividad, un estudio de mercado para analizar los segmentos de población a los que dirigimos, así como el volumen de mercado, competencia, marketing, comunicación; que ha sentado las bases de la futura tienda.

Se ha realizado un plan de negocio antes de la puesta en marcha de la empresa de inserción, que se va actualizando anualmente. El análisis de la idea, DAFO, estudio de mercado, producto y servicio, plan comercial y marketing, plan de operaciones, normativa y ayudas, plan económico financiero y viabilidad, muestran la coherencia, viabilidad y rentabilidad del proyecto.

Anualmente, se establecen objetivos en materia operativa, económica, social y medioambiental, concretamente el pasado 2019 se obtuvo la ISO 14001 para la cual se ha elaborado un Plan de gestión ambiental donde figuran los objetivos ambientales a cumplir, la política ambiental de la compañía así como los procedimientos y medidas que para alcanzar esos objetivos ambientales establecidos.

Además A TODO TRAPO cada año incorpora distintas herramientas, procesos o gestos con el fin de mejorar nuestro impacto medioambiental.

Este año, como mejora más relevante cabe destacar la compra de 4 naves, con las que se va a consolidar el proyecto, obteniendo una mayor capacidad de almacenamiento de ropa y de sectorización de las tareas, adecuando unas zonas definidas de trabajo para cada sección. Este hecho nos va a proporcionar el poder crear las bases de crecimiento para el futuro y la creación de más puestos de trabajo.

Continuamos con la colocación de sensores volumétricos en los contenedores y la sustitución por otros más eficientes. Con ello se pretende conseguir una recogida más efectiva y un menor consumo de combustible.

## **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.**

### **5.1. Información adicional**

Tenemos identificados nuestros grupos de interés: Participantes derivaciones, entidades que nos derivan participantes, clientes tienda, donantes de ropa, entidades colaboradoras en proyectos de recogida de ropa, entidades cedentes de espacios para recogida de ropa, AREI, MODA RE, entidades colaboradoras en proyectos de recogida de ropa, proveedores, voluntarios fundación, personal, Cáritas Diocesana de Zaragoza, Fundación Inclusión Social Cáritas Zaragoza, Administración Pública, Entidades donantes, Entidades Competencia privada. Mantenemos un diálogo constante con la mayoría de nuestros grupos de interés: Con todos ellos mantenemos reuniones periódicas para obtener feedback y buscar mejoras en nuestra relación. Además, se han implementado cuestionarios para conocer y valorar sus necesidades.

Por su parte, los trabajadores de inserción siguen un itinerario personalizado. Desde octubre de 2017, se ha mejorado el acompañamiento, al incorporar un técnico de inserción. No tenemos alianzas con medios de comunicación, pero si se ha puesto en marcha un plan de Marketing activo, centrado fundamentalmente en fomentar nuestra presencia en redes sociales haciendo difusión del proyecto, concretamente en Facebook, Instagram y LinkedIn y TIKTOK.

Tenemos claro cuáles son nuestros grupos de interés principales, y a ellos nos dirigimos de la manera más óptima segmentando al público en dichas redes.

Continuamos incorporando nuevas alianzas con importantes empresas, en esta ocasión ha sido ALCAMPO. El pasado año fue con Inditex, El Corte Inglés, con su programa RESIDUO 0, Decathlon y Alcampo, incorporando tres corners, en cada uno de sus hipermercados en Zaragoza, y desde Diciembre 2023, tenemos una programación con el Centro Comercial Puerto Venecia, de cesión de espacio en la Galería Comercial donde poder instalar cada 6 meses, una tienda pop up. Este gesto nos da una tremenda visibilidad como empresa de inserción, nos sirve de escaparate para captación de clientes y aporta una increíble difusión a nuestro proyecto de venta de ropa de segunda mano, con

la consiguiente proyección a nivel social y medioambiental.

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

### 6.1. Información adicional

Participantes derivaciones. Necesidades: cubrir necesidades de ropa. Expectativas: atención personalizada y variedad en modelos y tallas.

Entidades que nos derivan participantes. Necesidades: cubrir necesidades de ropa de sus usuarios a través de una entidad social. Expectativas: atención personalizada, entidad comprometida socialmente, y precios competitivos

Clientes tienda. Necesidades: buen producto a buen precio y atención personalizada que compren bien y hacerle sentir que con su compra favorece tanto en lo social como medioambiental

Donantes. Necesidades: deshacerse de la ropa buscando beneficio social y medioambiental. Expectativas: buen uso de la donación de la ropa

Entidades colaboradoras en proyectos de recogida de ropa. Necesidades: crear sinergias en beneficio mutuo. Expectativas: compartir know how, respetar compromisos operativos, éticos y medioambientales

Entidades cedentes de espacios para recogida de ropa RSC. Necesidades: buen uso de la donación de la ropa. Expectativas: buen servicio de recogida y mantenimiento de contenedores

Redes (AREI y MODA RE). Necesidades: defensa de intereses comunes. Expectativas: compartir know how y cumplir con los compromisos acordados

Proveedores. Necesidades: creación de un documento plantilla para órdenes de compra control, orden y seguimiento de los pedidos lanzados

Voluntarios fundación. Necesidades: estar informados de los cambios que ocurren y hacerles sentir más parte del equipo. Expectativas: reuniones periódicas, charla de bienvenida y soporte constante para actualizar novedades del proyecto

Personal. Necesidades: conciliación, formación, condiciones dignas. Expectativas: ser feliz en su vida laboral y tener un proyecto de futuro

Caritas Diocesana Zaragoza. Necesidades: defensa de intereses comunes. Expectativas: compartir misión, visión valores y know how

Fundación inclusión social Cáritas zaragoza. Necesidades: defensa de intereses comunes. Expectativas: compartir misión, visión valores y know how

Administración pública. Necesidades: gestionar la ropa usada según normativa medioambiental (obligación recogida selectiva y tratamiento estados/ayuntamientos). Expectativas: gestión eficaz de la recogida y tratamiento priorizando reutilización, y, después, reciclaje

Entidades donantes. Necesidades: gestionar los excedentes de ropa según normativa medioambiental y priorizando inserción laboral personas exclusión social. Expectativas: gestión eficaz de la recogida y tratamiento priorizando reutilización, y, después, reciclaje. Gestión eficaz itinerarios inserción laboral exclusión social

Entidades competencia privada. Tenemos poca relación directa para conocer las necesidades y expectativas.

Entidades cedentes de espacio. Semestralmente se ha establecido una programación con C.C: Puerto Venecia, de una cesión de espacio donde poder instalar por un periodo de 7-10

días, una tienda pop up, donde ofrecer temporalmente la posibilidad de comprar ropa de 2ºmano y visibilizar en el mejor Centro Comercial de Zaragoza, nuestro proyecto.

Desde el año 2022, estamos colaborando con nuevas entidades interesadas en el proyecto con los que se han cerrado importantes contratos de colaboración.

En este caso ha sido con el Proyecto de Cáritas San Carlos, de Salud Mental con el que se está llevando a cabo un Taller Creativo Textil, de personalización y customización de prendas que iban a ser destruidas, dándoles una nueva vida, renovando su aspecto, con el IES LUIS BUÑUEL, al que se le entrega ropa para defectuosa para adecuarla nuevamente para su uso y poder ser vendida en nuestra tienda MODA RE, o para su entrega social y próximamente con el IES Santiago Hernández, con un proyecto de acompañamiento a personas participantes en FOGARAL ( Programa de acompañamiento a personas que ejercen prostitución, de Cáritas Diocesana de Zaragoza).

En nuestro compromiso ético y sostenible entra no sólo el mantener sino crear nuevas ideas y productos que atraigan al público cada vez más convencido de la importancia medioambiental.

## 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?**

### 7.1. Información adicional

Tanto los gestores de la empresa, con contrato ordinario, como los miembros del Consejo de Administración, han realizado el curso de voluntariado de Cáritas, donde se explican los valores de la entidad. Además, son formados en la misión, visión y valores de A Todo Trapo Zaragoza, así como en sus objetivos y estrategias a largo, medio y corto plazo. Esta información se actualiza anualmente, y es explicada a todos los miembros gestores.

Todos los empleados a la firma de su contrato reciben expresamente un MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS,, donde se abordan cuestiones de igualdad de género, y de respecto a la diversidad; se dan pautas para mejorar el desempeño laboral y también Medioambientales, con el fin de sensibilizar de la importancia y respeto hacia el medioambiente así como de la importancia de la armonía con el entorno y con el equipo.

Este año se está trabajando en un Protocolo de Puestos de Trabajo en la Empresa, completando el que ya se creó en 2023 para Tienda.

En la página web se ha colgado el código ético y código de conducta de Cáritas, que se da a conocer a todos los participantes del proyecto. Se ha comunicado y difundido a la organización y a los grupos de interés. Existe un canal habilitado en la misma web a través del cual, los grupos de interés pueden comunicar el incumplimiento de las normas de actuación.

y habilitar un canal a través del cual los grupos de interés puedan comunicar incumplimientos de las normas de actuación de la organización

Existe un protocolo frente al acoso psicológico, acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al trato discriminatorio y violencia física en el ámbito laboral. En 2021 se realizó un estudio sobre riesgo Psisociales en la entidad, con resultados positivos.

Se está implementado un sistema de organización participativo en la entidad, basado en el sistema NER. (Nuevo Estilo de Relaciones).

Dada la vulnerabilidad de las personas empleadas, este año se ha creado un Procedimiento de Actuación ante Atracos y Estafas, para ayudar a las personas empleadas a detectar cualquier intento, tanto en situación laboral como personal.

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

### **8.1. Información adicional**

Cuando se incorpora un trabajador a la empresa, se le explica la visión, misión y valores de Cáritas y de la Empresa de Inserción, así como sus objetivos y estrategias.

Dicha información se actualiza anualmente y se complementa esa información con la entrega del Manual de Buenas Prácticas Laborales y Medioambientales, Así como el Protocolo de Acoso y el manual de procedimientos de los distintos puestos en la tienda y próximamente en nave.

En la aplicación del sistema de organización participativo NER (Nuevo Estilo de Relaciones), se realizan reuniones de equipo, donde también se trabajan estas cuestiones.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

### **9.1. Información adicional**

Cada año realizamos un balance social, con nuestra actividad, que presentamos al INAEM y que tenemos colgada en la página web. Además, se prepara y presenta en el INAEM un plan de actuación anual en el que existen unos objetivos anuales que se establecen a finales del año anterior en materia de contratación de trabajadores de inserción, número de contenedores de recogida de ropa, formación de trabajadores, ropa recogida para su reutilización o reciclaje y de ropa que se va a remitir a otras empresas de inserción.

Anualmente facilitamos datos para la presentación de memorias anuales en Cáritas Diocesana de Zaragoza, en el proyecto Moda Re, en la UTE Aropatrapo (con Tiebel Servicios de Inserción) y en AREI.

En septiembre de 2021 fuimos galardonados con el 1º Premio Aragón a la Empresa Social en su IV Edición, con el que se nos ha reconocido las iniciativas emprendedoras de carácter social, de reciente creación o consolidadas, y nuestro compromiso en lograr un cambio social y/o ambiental transformador mediante la aplicación de enfoques innovadores y prácticos para beneficiar a la sociedad en general. Contamos desde 2022 con el sello Aragón Circular y hemos renovado nuestra certificación ISO 14001.

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

### **10.1. Información adicional**

Se establecen a finales del año anterior en materia de contratación de trabajadores de

inserción, número de contenedores de recogida de ropa, formación de trabajadores, ropa recogida para su reutilización o reciclaje y de ropa que se va a remitir a otras empresas de inserción. Los indicadores establecidos en 2024 son los siguientes:

- Mantener los puestos de inserción permanentes
- Acciones mínimas formativas por trabajador
- Mínimo anual de acciones formativas
- Horas de formación externa.
- Evaluaciones personalizadas y calculo sobrecostes
- Nº personas acceden mercado laboral (fin itinerario)
- % estimado de incremento con respecto al 2023
- Mantenimientos de los contenedores ya instalados
- Nº reuniones de coordinación empresas, parroquias, etc
- Incremento puntos de recogida de ropa.
- Implantar el incremento de contenedores por el concurso de ZGZ
- Incremento ventas tienda con respecto 2022
- Difusión web y Facebook, Instagram y LinkedIn, Tik Tok
- Charlas externas-visitas ( colegios ,campañas ...)
- Mejora organización y stock tienda (revisión)
- Incremento entrega social Cáritas
- Incremento entrega social Ayuntamiento de Zaragoza.
- Renovación ISO 14001
- Auditoria interna ISO 14001
- Puesta en marcha de reuniones periódicas con el equipo de Pilotaje, Logística, Tienda y Preparación pedidos
- Impulso a los trabajadores para obtener Certificados de Profesionalidad, con el fin de obtener un aumento de empleabilidad y mejorar su cualificación y como requisito fundamental de la empresa dentro de los ODS Agenda 2030 (\* Mejorar el nivel de vida y las oportunidades vitales, educativas , laborales y salariales de las personas).

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

##### **11.1. Información adicional**

Se han realizado seis encuestas a los clientes de la tienda Moda Re (Latido Verde), desde su apertura en abril de 2016. Además, los voluntarios de la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza, cuando explican el proyecto a los clientes, nos reportan su feedback en las reuniones mensuales.

También se ha incluido a los clientes de la ropa que no se vende en tienda. En ese último caso, además, se obtiene feedback informalmente, a través de reuniones periódicas y conversaciones telefónicas y por medios informáticos.

Tenemos un buzón de sugerencias en la tienda para clientes.

Con el fin de poder dar respuesta a las necesidades de los clientes, proveedores y

trabajadores, se han repartido encuestas de satisfacción para valorar y subsanar en la medida de lo posible las carencias o necesidades de estos, por lo que se tiene previsto, una vez analizados los resultados, distintos protocolos de actuación en distintas áreas.

A lo largo de distintas campañas de este 2023-2024 y con el fin de fomentar la difusión del proyecto y sensibilizar al mayor número de personas, se ha hecho entrega de cajas de recogida de ropa en diversas empresas, promoviendo campañas puntuales de recogida de ropa usada. Estos gestos, nos visibilizan y aportan un granito de arena a nuestras recogidas habituales, a la vez que fomentan el hábito de la reutilización y nueva vida a las prendas.

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

### **12.1. Información adicional**

Con la información que se obtiene de las encuestas realizadas con clientes y del feedback diario, se realizan cambios constantemente en la tienda y en la nave.

Además se ha incorporado un buzón de sugerencias visible tanto en la tienda como en la nave donde se invita periódicamente a introducir cualquier inquietud tanto de nuestros clientes como trabajadores.

Aparte, recogemos diariamente opiniones, dudas y sugerencias a través de redes sociales, que tenemos en cuenta, y a través de las cuales conseguimos mejorar muchos aspectos y dar respuesta a las aportaciones de nuestros clientes.

Contamos también con unos números de teléfono que figuran en los contenedores, donde la población en general, aparte de poder comunicarnos incidencias, hacen sus aportaciones, que siempre se agradecen y se tienen en cuenta.

La valoración de esta información se lleva a cabo en las reuniones de los equipos de pilotaje, preparación a tienda y tienda, así como en las reuniones de voluntarios y en las del Consejo de Administración.. En las reuniones participativas que mantienen estos equipos, también, se proponen mejoras para incrementar la satisfacción del cliente, Las acciones que se llevan a cabo son evaluadas.

## **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?**

#### **13.1. Información adicional**

En función de la evolución de la recogida de ropa, se valora el ir introduciendo nuevas categorías de productos. Se realiza un análisis planificado de la evolución de las ventas de todos los productos de la tienda.

Como innovación más relevante cabe destacar la instalación de sensores volumétricos en el interior de los contenedores de recogida de ropa, asociados a un gestor de rutas, con la finalidad de obtener una información de la cantidad de ropa alojada previa a la recogida y así poder optimizar las rutas evitando los desplazamientos innecesarios a aquellos contenedores que no tengan suficiente cantidad con el consiguiente ahorro de tiempo y

combustible, además de los navegadores instalados en cada vehículo de recogida para optimizar el tiempo de recogida para las rutas establecidas. Con este gesto, no solo se optimiza la jornada laboral sino que también repercute en el ahorro de combustible de cada uno de los vehículos.

Se ha incorporado un útil a modo de compactadora que consigue reducir el volumen de la ropa en los sacos donde se almacena, de manera que incrementa la cantidad de kilos por saco . Con este gesto, se optimiza el almacenaje y las cargas aproximadamente un 15% , siendo un dato a tener en cuenta tanto en nuestro propio almacenaje como a la hora de trasladar dichos sacos a las plantas de triaje ( mismo combustible -más kilos trasladados).

Es importante recalcar la gran tarea de los talleres de reciclado y customización de prendas (con el Centro Psicosocial de Cáritas y con el IES Luís Buñuel. Próximamente, estableceremos otra nueva colaboración con el IES Santiago Hernández, con el que algunos de los alumnos ofrecerán sus conocimientos a personas participantes en el FOGARAL ( Proyecto que gestiona la inserción y acompañamiento a personas que ejercen prostitución).

Estos proyectos están aportando una importante salida a ropa que no podía ser vendida, proporcionando una nueva vida a una importante cantidad de prendas que de otra manera hubieran tenido que destruirse. Estas prendas, tanto reparadas como customizadas, suponen una innovación del producto a disposición de los clientes. La idea de la implantación de estos talleres surgió de una visita a Mechelen (Bélgica), en el marco del programa Interreg Ceci, que se está llevando a cabo con el Gobierno de Aragón.

Desde 2022, que se inauguró el primer córner Moda Re en el C.C. Alcampo Utebo, se han incorporado posteriormente a lo largo de 2023, el resto de centros comerciales Alcampo de Zaragoza, concretamente el de Utrillas y Los Enlaces.

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

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

#### **14.1. Información adicional**

A TODO TRAPO ZARAGOZA, evalúa la eficiencia de los aspectos social y medioambientalmente responsables del proceso productivo. Desde 2019, fecha en la que se obtuvo la certificación ISO 14001, se hace más exhaustivamente, dado que la norma nos exige hacer un mayor control en cuanto a procedimientos y herramientas para ser cada día más eficientes y sostenibles.

Nuestro producto, al ser textil, no requiere de ningún tratamiento especial de conservación. Las prendas antes de enviar a tienda han pasado por un control de calidad y un proceso de higienización para que lleguen a tienda en perfectas condiciones y libres de bacterias.

Una vez vendida la prenda, el cliente cuenta con un mes para realizar la devolución de la misma, siempre que conserve etiqueta y ticket de la misma.

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

#### **15.1. Información adicional**

En la tienda, y en el ticket, existe información relativa a las posibilidades de devolución en la tienda, existen hojas de reclamaciones a servicio del cliente, y se informa de que estamos adheridos al sistema arbitral de consumo.

Cuando existen problemas de calidad en el producto de los cuales somos concedores, se hace constar en la etiqueta la observación pertinente, para que el cliente, en todo momento sea concedor del defecto del producto. Se devuelve el dinero, según procedimiento expuesto en tienda y ticket de venta.

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

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

#### **16.1. Información adicional**

El producto que se comercializa es transparente en cuanto a sus cualidades y destino. En la tienda MODA RE, el etiquetado del producto informe sobre la empresa de inserción, de los beneficios medioambientales y sociales y del tratamiento de higienizado previo a la venta del producto en tienda. Los trabajadores explican el proyecto y el proceso de la ropa, desde la recogida hasta su comercialización.

La ropa recogida en los contenedores se comercializa únicamente en el marco del Proyecto Común de Cáritas Moda Re, con el fin de garantizar la trazabilidad ética y medioambiental de la ropa .<http://www.modare.org/>

Las actividades de sensibilización y difusión más importantes se realizan en Cáritas y en las parroquias de la Diócesis de Zaragoza. Se realizan charlas, se distribuyen trípticos y carteles, se informa en las reuniones de trabajadores . Se utilizan las páginas web , Facebook , Instagram y LinkedIn, TIK TOK, Fundación y tienda MODA RE, para informar del proyecto y de sus avances. Desde el departamento de Comunicación de Cáritas, se gestionan noticias que son emitidas por radio, prensa y televisión, así como con nuestros propios medios: web Latido Verde y distintas redes sociales.

Además, en la nave y en tienda, periódicamente se llevan a cabo visitas de equipos de voluntario de las Cáritas parroquiales, instituciones educativas, otros proyectos sociales (Interreg Ceci) y administraciones públicas, centros comerciales, empresas y medios de comunicación, a quienes se explica el proyecto. Desde A Todo Trapo Zaragoza y desde la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza,

A Todo Trapo Zaragoza pertenece a AREI (Asociación de Empresas de Inserción de Aragón), que realizan difusión de la actividad de todos sus miembros y mantenemos convenios de colaboración con algunas importantes empresas de Zaragoza que ceden su espacio y difunden el proyecto a través de la cesión de espacio en sus instalaciones o con campañas puntuales de recogida de ropa en sus centros.

A Todo Trapo Zaragoza , también pertenece a Moda Re (Cooperativa de Servicios de Empresas de Inserción de Cáritas que gestionan proyectos de ropa), que realiza difusiones

de su actividad en administraciones públicas, empresas y medios de comunicación.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

##### **17.1. Información adicional**

La empresa cuenta con seis trabajadores ordinarios con contrato indefinido, con diecisiete de inserción con contrato temporal de exclusión social. Todos ellos trabajan a tiempo completo.

La satisfacción de los trabajadores con contrato ordinario se analiza del siguiente modo:

Por una parte, se realizan encuestas de satisfacción y existen buzones de sugerencias en los centros de trabajo. Se evalúan los resultados y se proponen mejoras.

También se realizan tutorías personalizadas con la Técnico de Inserción donde dar a conocer sus inquietudes y necesidades.

Por otra parte, el Director Gerente se reúne periódicamente con el Director Gerente de la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza, con quién se evalúan las cuestiones tanto profesionales como personales, reforzando y actuando en un área u otra de manera inmediata para facilitar tanto los apartados profesionales como los personales. Por su parte, el equipo de tienda, preparación a tienda, logística y pilotaje se reúne periódicamente con el Director Gerente para evaluar sus cuestiones personales y profesionales, actuando inmediatamente en cualquiera de las dos vertientes. El resultado de estas reuniones se trata posteriormente con la gerencia de la Fundación y con el Consejo de A Todo Trapo Zaragoza.

Aparte de todas estas reuniones y como nueva iniciativa NER ( nuevos estilos de relación), se llevan a cabo unas nuevas reuniones de : Pilotaje, Logística, Tienda y Preparación de tienda, en las que se trata, informa y difunde datos e informaciones relevantes de la empresa y donde se consensuan procesos en pro de la mejora de la actividad y consecuentemente de la actividad, promoviendo la participación y opinión de todos los miembros del equipo.

En cuanto a los trabajadores de inserción, a través de los itinerarios personalizados, se realiza un seguimiento constante a los trabajadores. Dicho proceso se está llevando a cabo por la técnico de inserción. Se evalúan periódicamente la capacitación laboral, apoyo necesario y habilidades sociales.

Se llevan a cabo acciones de orientación, acompañamiento y formación de trabajadores en procesos de inserción contratados en dichas empresas, y otras acciones de mediación para facilitar su plena integración laboral en empresas normalizadas. Existen acuerdos para facilitar la conciliación de la empresa.

En una fase final del itinerario, los usuarios pasan a BAE (Búsqueda Activa de Empleo), donde se acompaña a los participantes, para la obtención de conocimientos y herramientas, tanto personales como profesionales, así como la mejora de las habilidades de cara a una búsqueda de empleo. Asimismo, se intermedia con empresas, para facilitar la incorporación en un puesto de trabajo normalizado.

A Todo Trapo Zaragoza tiene un protocolo de acoso y ha realizado una evaluación de riesgos psicosociales con resultados positivos.

## **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)?**

### **18.1. Información adicional.**

Se trabaja potenciando la Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, según plan establecido, tanto a nivel formativo como laboral. Asimismo, en el acompañamiento de trabajadores de inserción se diferencian y personalizan estos aspectos, dotando a cada participante de mayor o menor impacto (incluida formación) de cada uno de estos temas en función de su itinerario personalizado, que lleva a cabo la Técnico de Inserción, en coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales e Inaem.

Se fomenta la cultura de la igualdad de género y de oportunidades, sentando las bases de una cultura donde se ve a cada persona por quién es, con sus diferencias y su bagaje personal cultural. En los procesos de selección de personal, participan distintas personas en cada una de las tres fases de las que se compone el proceso. Siempre intervienen hombres y mujeres, y participan técnicos de la Fundación, técnicos de A Todo Trapo Zaragoza y el Consejo de Administración.

Los puestos de trabajo en el almacén son polivalentes, realizando todo tipo de tareas, desde la recogida de ropa, conducción de vehículo y manejo de carretilla eléctrica, hasta la selección, etiquetado e higienizado de ropa, limpieza de nave, baños, vehículos...

Durante la realización de las actividades de los trabajadores de inserción, hemos potenciado la formación continua de las personas que han participado, con independencia de su género.

A cada persona que es contratada se le informa con el manual de buenas prácticas, de los criterios de igualdad de género, respetuosos con distintas razas, religiones, creencias políticas, etc, principios todos ellos que rigen en la empresa de inserción./ Como empresa nos sentimos orgullosos de contar con una plantilla donde conviven trabajadores de distinto sexo, cultura y religión en un ambiente de perfecta armonía y respeto.

Desde el año 2021 hemos superado la plantilla con más de un 50% de mujeres. En este momento hemos superado el 75% de mujeres en la Empresa.

## **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?**

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

Existe un acuerdo con Delegada Sindical para facilitar la conciliación familiar y laboral.

Para los trabajadores de inserción, a través de su itinerario individualizado, se adaptan los horarios de trabajo, además de poder ausentarse en cualquier momento en horario de trabajo a cualquier tipo de necesidad, personal o familiar, sin necesidad de compensar dichas horas.

Para los trabajadores normalizados, existe una situación similar, aunque no a través de un itinerario, por la distinta situación que viven..

En 2020, desde la pandemia, se puso en marcha para evitar los riesgos de contagio, un par de horarios en jornada continua, que reducen considerablemente la cantidad de horas reales, y adelantan la salida del trabajo, lo que favorece un mayor tiempo de permanencia en los hogares.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

#### **20.1. Información adicional.**

Para los trabajadores de estructura, se realizan reuniones semanales, entre las que se evalúan las necesidades de formación. Se realizan formaciones internas y externas.

Formación interna.

Formación interna y continua que está implícita en el desarrollo diario de los puestos de trabajo como coger experiencia en el manejo de carretilla, conducción de vehículos, manejo transpaleta, carga de tráiler, manejo de TPV, cierre de caja, inventario, ventas, preparación de pedidos etc.

En resumen, se aprende a la vez que se trabaja: conocimientos, práctica, habituación laboral y social; además de ir acumulando experiencia.

Formación propia, que surge de inquietudes o necesidades puntuales del trabajador de inserción, como gestionar una documentación en una entidad pública, pedir una cita online, mandar una documentación al banco, etc. Es una formación no planificada, y normalmente de duración corta, que surge de una necesidad del trabajador y que aprovechamos para apoyarle, ayudarle al manejo y desenvolvimiento.

Formación Externa (36 cursos, 1202 horas en 2023):

Formación que puede realizarse en el horario de trabajo, o coincidir parcialmente con un horario fuera y dentro del laboral. Siempre intentando compaginarlo con su actividad laboral. Está orientada al puesto de trabajo (organización de rutas de recogida, los conocimientos básicos para la organización de un almacén, formación para la selección y clasificación de ropa, cómo optimizar la agenda de trabajo, formación en informática, manejo y conducción de carretillas elevadoras retráctiles, carretillas elevadoras frontales, picking/preparación de pedidos con manejo de carretilla, carne C, CAP, formación en conducción ADR y Cisternas, recoge-pedidos de alto nivel, TPV y caja, formación en

ventas).

Para los trabajadores de inserción, 17 en la actualidad, la formación se realiza dentro de un itinerario personalizado, que gestiona la técnico de inserción en coordinación con los servicios sociales públicos, Inaem, entidades sociales, Zaragoza Dinámica, Plena Inclusión, Zaragoza activa, Cipaj, Cámara de Comercio, Mancomunidad del Huerva, IAF ,Autoescuelas K, INAEM, CP IFP LOS ENLACES, Aeplast, SPMAS y ECOS.

La Técnico de inserción realiza una preselección entre distintos candidatos (derivados por los técnicos municipales de servicios sociales), según las competencias, cualificación y experiencia laboral solicitada por la empresa de inserción.

Posteriormente, cuando los trabajadores son contratados, se aplican los itinerarios de inserción en función de los criterios que establezcan los Técnicos de los Servicios Públicos asignados a cada trabajador, y con los criterios que establezcan los Técnicos del INAEM. En el momento de la contratación, la persona en situación o riesgo de exclusión social acepta dicho itinerario.

Se evalúan periódicamente la capacitación laboral, apoyo necesario y habilidades sociales.

Se llevan a cabo acciones de orientación, acompañamiento y formación de trabajadores en procesos de inserción contratados en dichas empresas, y otras acciones de mediación para facilitar su plena integración laboral en empresas normalizadas. /

Seguimos trabajando para la obtención del carnet C + CAP, C+E, de nuestros trabajadores de inserción, con el que estas personas incrementan las posibilidades de mejora laboral y les facilitará, en un futuro, la búsqueda de empleo una vez finalice su contrato de inserción.

En una fase final del itinerario, los usuarios pasan a BAE (Búsqueda Activa de Empleo), donde se acompaña a los participantes, para la obtención de conocimientos y herramientas, tanto personales como profesionales, así como la mejora de las habilidades de cara a una búsqueda de empleo. Asimismo, se intermedia con empresas, para facilitar la incorporación en un puesto de trabajo normalizado.

En su caso, las necesidades de contratación eventual se aprovechan para dar oportunidades laborales a personas en situación o en riesgo de exclusión social, que tienen problemas para encontrar empleo, y son acompañadas por la búsqueda activa de empleo en la agencia de colocación de la Fundación para la inclusión de Cáritas Zaragoza.

De este modo, se cubren las necesidades productivas, mientras se pone en práctica el conocimiento real y cotidiano de una ocupación, la relación con otros profesionales, con los responsables y la asimilación de normas y deberes, con lo que se complementa el trabajo que se realiza desde el itinerario./

Gracias a la labor de nuestra técnico de inserción , existe un acompañamiento y dedicación hacia los participantes en tareas como:

- Participación en el proceso de incorporación de un trabajador de inserción.
- Realización del diagnóstico de empleabilidad de los participantes: sobrecostes, capacitación laboral, estimación acciones de apoyo y valoración habilidades sociales.
- Establecimiento de objetivos en el itinerario y plan de trabajo en coordinación con Trabajador Social municipal y con Fundación por la inclusión de Cáritas Zaragoza.
- Identificación de los recursos y servicios (formativos, de empleo, psicosociales, sanitarios, de vivienda), a los que se puede derivar al participante porque son necesarios en su itinerario.
- Diseñar y poner en marcha el plan de trabajo de las personas trabajadoras en inserción. En cada momento se buscan y adecuan los recursos en función de las necesidades e intereses de las personas en proceso.
- Proponer y diseñar aquellas acciones formativas que son susceptibles de ser realizadas dentro de las empresas como parte de plan de trabajo.
- Seguir y evaluar el plan de trabajo, la progresión o no de cada participante. Para ello, debe recoger toda la información necesaria durante las distintas fases en las que se desarrolla el itinerario (se evalúa la evolución de sobrecostes, capacitación laboral, necesidad de acciones de apoyo y habilidades sociales), así como devolver información precisa de la evolución de la intervención a las personas trabajadoras en inserción.
- Acompañar en el tránsito, al finalizar el contrato, durante los meses que se determinen para apoyar a la persona en el acceso al nuevo puesto de trabajo.
- Coordinarse con trabajador social municipal y con la Fundación, para obtener información sobre aspectos sociales y ocupaciones e itinerarios seguidos previamente; así como con los servicios de orientación laboral y BAE de la Fundación.
- Registrar y custodiar los datos, documentos y seguimiento del proceso.
- Seguimiento de los participantes al finalizar el itinerario.

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

### **21.1. Información adicional.**

A TODO TRAPO, SLU realiza unos cursos formativos relativos a Seguridad laboral específica para su puesto de trabajo.

El resto de formación para conductores y almaceneros pasa por la obtención del carnet de carterillero y de transpaleta manual, necesario para el desempeño de su trabajo.

Además, y de forma más personalizada, analizamos sus competencias para poder incrementar su empleabilidad proporcionándoles cursos específicos que completen su historial académico, o bien enfocados en su futura proyección laboral. Cabe destacar las formaciones en carnets de conducir profesionales: CAP, C, C+E, ADR y CISTERNAS. Con las personas de la tienda, los cursos son enfocados a la atención al cliente y de manejo de caja y TPV.

El resto de personal de plantilla cada año incrementa su formación, para poder obtener conocimientos o dotarse de nuevas herramientas que faciliten el desempeño de su puesto de trabajo, así como digitalización empresa, tutor empresa ...

## **Seguridad y Salud**

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

### **22.1. Información adicional.**

A TODO TRAPO ZARAGOZA, cuenta con unas normas de seguridad que se explican detalladamente en un manual que cada empleado recibe en el momento de su incorporación y que es específico para su puesto de trabajo. Además es de obligado cumplimiento asistir al curso de Riesgos Laborales en MAZ y como medida preventiva, se ofrece el curso de Prevención de Patología osteomuscular, con el fin de que todos los operarios, independientemente de su puesto de trabajo, cuenten con herramientas para evitar este tipo de dolencias.

La empresa cuenta con cartelería referente a prevención con recomendaciones posturales a la hora de cargar pesos.

Nuestro producto, a la hora de trasladarlo se envía en cajas de unas medidas concretas 60x40x35, de manera que por capacidad, el peso de la caja una vez llena, no sobrepase los 10 kgs.

Desde la obtención de la ISO 14001, los envases y tejidos contaminantes, así como los productos corrosivos, y/o peligrosos, están colocados en una estantería donde se exhiben unos pictogramas que indican el tipo de peligro que conlleva la manipulación de los mismos.

También se han realizado cursos de sensibilización sobre accidentes de trabajo realizados por la MAZ.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

#### **23.1. Información adicional.**

En base al cumplimiento de la ISO 14001, la gestión de compras y proveedores está definida, dando siempre prioridad a todos proveedores locales y preferiblemente que puedan suministrar indicadores confiables de su desempeño ambiental.

Los proveedores de productos y servicios de nuestra organización son sometidos a una Evaluación Previa y a una Evaluación Continuada, con el fin de asegurar su capacidad para suministrar de acuerdo a los requisitos establecidos por la entidad.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

#### **24.1. Información adicional.**

Los criterios de clasificación y elección de proveedores, van sujetos fundamentalmente a fomentar el comercio de proximidad, dando siempre prioridad a aquellos de nuestro

entorno más cercano sin dejar de lado, que como empresa certificada con la ISO 14001, tenga que pasar unos criterios de evaluación en cuanto a buenas prácticas, normativas laborales y cumplimiento de normativas medioambientales.

En cuanto a los servicios, como empresa de Inserción, contamos con la colaboración de diferentes empresas también de Inserción con las que contamos para hacer algunos trabajos, como por ejemplo, la limpieza de escaparates de tienda ( TIEBEL SOC. COOP), tareas básicas de albañilería ( ADUNARE), etc.

## **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?**

#### **25.1. Información adicional.**

Nuestro proyecto es un proyecto social planificado. Además, estamos colaborando con otras empresas de inserción, con roperos , con parroquias y con algunos proyectos de Cáritas Diocesana de Zaragoza. Constantemente estamos formado a proyectos como el nuestros que se desarrollan en otras zonas de España.

Estamos en constante búsqueda de colaboraciones, con empresas, centros formativos, asociaciones con los que interactuar y crear sinergias. Estos vínculos que se crean dan sus frutos traducidas en campañas de recogida, charlas de sensibilización, o colaboraciones que aportan un "win-win", tanto a nuestra empresa como a los que nos proponen la actividad.

En nuestra relación de proveedores, priorizamos a otras empresas de inserción; concretamente en temas de adquisición de ropa y de albañilería, algunas empresas de inserción que nos realizan los servicios de reformas tanto en nave como en tienda y la limpieza de escaparates y letreros exteriores con la empresa de Inserción TIEBEL SERVICIOS DE INSERCION.

Colaboramos en red con distintas entidades sociales y Fundaciones para dar cobertura en formación a nuestros trabajadores.

Cabe destacar en este ejercicio, el convenio llevado a cabo con FUNDACION SESE, dentro de su taller Experiencial para la formación en colaboración con inaem, de un curso para obtener Certificación Profesional de Operativa de Almacén, y que se está impartiendo a 8 personas en riesgo de exclusión, 4 mujeres y 4 hombres, que tras el período teórico han comenzado las prácticas, obligatorias para la obtención del título, con prendas que les facilita A TODO TRAPO ZARAGOZA.

El trabajo ha consistido en organizar, clasificar, identificar y embalar prendas que tenemos en nuestros almacenes, por temporada, por sexo y edades, según unos criterios que previamente aprendieron durante su periodo teórico formativo.

Con este trabajo ellos han aprendido y practicado los procedimientos para llevar a cabo eficazmente las tareas propias de un almacén. Este trabajo ha facilitado y agilizado la ubicación de la ropa en nuestro almacén y ha proporcionado un control de stocks. Esto nos

ha supuesto incrementar la rapidez a la hora de preparar los pedidos para tienda y para las derivaciones que nos solicitan ropa a la hora de hacer la entrega social.

Nosotros, a su vez, ofrecemos nuestra empresa como lugar donde hacer las prácticas de esas formaciones, Seguimos colaborando con IES LUIS BUÑUEL, con el que se ha cerrado un convenio de recuperación de Textil dentro del programa de prácticas de la enseñanza de FB Básica Arreglo y reparación de artículos textiles y de piel, con IES Los Enlaces con personas que cursan grado medio de FP Comercio y con el que se han sentado bases para la Formación Dual, así como con FUNDACIÓN ADUNARE y PLENA INCLUSIÓN, con distintos perfiles de exclusión y discapacidad intelectual; y hemos empezado a colaborar con el IES LOS ENLACES para la realización de prácticas de una personas con discapacidad intelectual.

También hemos puesto en marcha un taller con el Centro Psicosocial San Carlos de Cáritas Diocesana de Zaragoza para personas con enfermedad mental. Dicho taller customiza ropa recogida en nuestros contenedores, para posteriormente, ser vendidas en nuestra tienda Moda Re Zaragoza.

## **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?**

### **26.1. Información adicional.**

La estrategia de negocio es en sí un proyecto social. Al ser empresa de inserción, por normativa, no podemos ser entidad sin ánimo de lucro, pero, a efectos prácticos, el 100% de la actividad va dirigida a un proyecto social.

Los objetivos generales del proyecto son:

- Generar ocupación y empleo a personas en riesgo o situación de exclusión como respuesta al desempleo actual.
- Atender necesidades sociales, a través de la gestión de la entrega de ropa a personas necesitadas.
- Promover el valor del reciclaje, la reutilización y el consumo responsable a través de una actividad social y económicamente viable.
- Potenciar el trabajo en red a nivel regional y confederal de la inserción laboral y la actividad textil.
- Sensibilizar a la población y promover su implicación y participación en este proyecto

Existen objetivos a largo, medio y corto plazo, con estrategias definidas. Todos los proyectos que se llevan a cabo disponen de objetivos y estrategia definida en línea con los objetivos y estrategias globales; disponen de presupuesto y de indicadores que son analizados periódicamente.

## **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?**

### **27.1. Información adicional**

El proyecto se difunde a los trabajadores, que en nuestro caso son los protagonistas del proyecto. Adquieren consciencia de que el proyecto, con su trabajo, puede ayudar a otras personas. Nuestros compañeras y compañeros reciben toda la información en las reuniones periódicas que se llevan a cabo.

La difusión del proyecto a terceros, se realiza principalmente a través de medios de Cáritas y de las Parroquias, a los que se anima, tanto a la instalación de contenedores como al consumo responsable en la tienda MODA RE. Desde el departamento de Comunicación de Cáritas, se gestionan noticias que son emitidas por radio, prensa y televisión.

Las actividades de sensibilización y difusión más importantes se realizan en Cáritas Diocesana de Zaragoza y en las parroquias de la Diócesis de Zaragoza. Se realizan charlas, se distribuyen trípticos y carteles, se informa en las reuniones de trabajadores y voluntarios. Se utilizan las páginas web, Facebook, Instagram, LinkedIn, Fundación por la inclusión social de Cáritas Zaragoza, Moda Re y tienda Latido Verde para informar del proyecto y de sus avances.

También se ha hecho difusión del proyecto en distintas empresas importantes de Zaragoza, donde hemos conseguido hacer campañas puntuales de recogida de ropa entre los empleados y en algunas de ellas incluso hemos colocado un contenedor fijo para recogida permanente dentro de sus instalaciones.

A Todo Trapo Zaragoza pertenece a AREI (Asociación de empresas de inserción de Aragón), a Cáritas Diocesana de Zaragoza y MODA RE, que también realizan difusión de nuestro proyecto.

En la página web de la Fundación están a disposición de terceros: las cuentas anuales, los balances sociales, composición del órgano de gobierno, organigrama, norma de conflicto de intereses, plan de actuación, guía de buenas prácticas ambientales, política de gestión ambiental, criterios de gestión financiera y de inversiones. En la página web de Latido Verde está, a disposición de terceros, el código ético y el código de conducta.

## **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?**

#### **28.1. Información adicional**

La entidad difunde y comparte las buenas prácticas y logros que lleva a cabo. Las actividades de sensibilización y difusión más importantes se realizan en Cáritas y en las parroquias de la Diócesis de Zaragoza. Se realizan charlas, se distribuyen trípticos y carteles, se informa en las reuniones de trabajadores y voluntarios. Se utilizan las páginas web y Facebook de Cáritas, Fundación y tienda Latido Verde, y las redes sociales LinkedIn,

Instagram y Facebook, para informar del proyecto y de sus avances.

Se realizan actividades de difusión del proyecto a Ayuntamientos, centros deportivos, centros comerciales, empresas y medios de comunicación, Universidades y Centros de Formación.

A Todo Trapo Zaragoza pertenece a AREI (Asociación de Empresas de Inserción de Aragón) y a la Cooperativa Moda Re, que realiza difusión de la actividad de todos sus miembros.

La comunicación con nuestros colaboradores (entidades y/o empresas donde se alojan nuestros contenedores de ropa), se mantiene activa mensualmente por la sistemática de la empresa de informar de la cantidad de kilos recogidos. Además atendemos también a las empresas que realizan campañas de difusión puntuales, a través de contenedores de cartón acompañado de cartelería donde se pone de manifiesto la finalidad del proyecto y la importancia de la gestión del reciclado.

Dentro del entorno de nuestra propia empresa, con cada contratación se entrega expresamente un Manual de Buenas Prácticas en las que se indican con detalle las distintas acciones para conformar donde se regulan acciones y comportamientos centrados en desarrollar un mejor entorno social, laboral al mismo tiempo que se fomenta la sinceridad, apoyo y solidaridad con el entorno en el que interactúan. Además, internamente, a través de las reuniones de equipo, se difunden las buenas prácticas y logros obtenidos con nuestras compañeras y compañeros.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

#### **29.1. Información adicional.**

La actividad de la entidad consiste en la recogida de ropa usada para su reutilización y reciclaje, por lo que la actividad de la empresa es medioambiental. Existen indicadores como kg de ropa recogidos, prendas comercializadas y reutilizadas en tienda y número de puntos de recogida de ropa. Actualmente y como parte de la gestión documental que exige la normativa ISO 14001, contamos con una tabla de control de residuos tanto peligrosos como no peligrosos donde controlamos y evaluamos y establecemos objetivos de mejora en: las entregas de cartón, plástico, distintos metales, así como RP: aerosoles, pilas, trapos y envases contaminados, etc., al gestor de residuos contratado.

El hecho de tener esta certificación ambiental, nos lleva a crear constantemente proyectos de mejoras medioambientales. Analizando los datos, podemos ver donde hay un fallo para crear un proyecto de mejora, creando de esta manera de una deficiencia, una oportunidad de mejora.

Por su parte, el proceso de selección y reciclado de ropa se lleva a cabo en el marco de la Cooperativa Moda Re, a la que pertenece.

### **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?**

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

Existe un plan y una estrategia definidos frente al cambio climático.

La actividad de la empresa se enmarca en el residuo textil. La actividad principal de la empresa consiste en facilitar la recogida, tratamiento, reutilización y reciclaje de ropa usada.

Se evalúan indicadores en materia de recogida de ropa: kg de ropa recogidos, CO2 que se evita verter a la atmósfera, ahorro de agua por no tener que volver a fabricar la ropa reutilizada, reparada o reciclada, y puntos de recogida de ropa.

Se está evaluando el impacto de la entidad en el medioambiente, y estableciendo objetivos de mejora. Desde la obtención de la certificación ISO 14001, se está desarrollando un sistema de control exhaustivo en cuanto al gasto de energía, de combustible, de electricidad, y de agua, así como en el reciclado de todos los materiales: cartón, plástico, pequeño electrodoméstico, pilas usadas, y diversos materiales contaminantes como restos de pinturas, disolventes y aceites. Haciendo toda la selección y posterior entrega a un Gestor de Residuos Autorizado.

Somos conscientes de la necesidad de mejorar los principales procesos de la cadena de valor. Desde 2021 se han eliminado en su totalidad las bombillas incandescentes y halógenas por luces LED, tanto en la nave como en la tienda MODA RE y se ha cambiado el aparato de climatización en tienda por uno nuevo de alta eficiencia energética A++.

Para la higienización de la ropa no se utilizan máquinas de lavado que consumen agua y productos químicos para su limpieza sino a que se higienizan con OZONO, lo que ahorra un consumo importante de agua y jabones y además consigue un resultado más efectivo eliminando todas las bacterias. Para optimizar más el ahorro energético, este aparato ozonizador cuenta con un temporizador para que el tiempo de higienización sea el estrictamente necesario.

Como gesto diario en las oficinas, se estableció en 2021 el uso de papel reciclado para impresiones de uso interno, y la compra de papel de fotocopiadora de menor gramaje, la tinta de impresora se compra de cartucho reciclado y se incorporó al final de los correos electrónicos la leyenda de "no imprimas este e-mail si no es necesario, para alertar a quien lo reciba del consumo innecesario de papel.

Se han implantado sensores de volumen en los contenedores de recogida de ropa asociado a un gestor de rutas. De este modo, se está realizando la recogida de ropa en los contenedores optimizando los kilómetros recorridos, con el consiguiente ahorro en

consumo de combustible.

Se comunican todos los logros, especialmente a nuestro equipo humano. En las reuniones, incluimos vídeos informativos de la realidad de nuestro sector, y del impacto positivo que podemos tener.

## **Economía circular**

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

#### **31.1. Información adicional**

Dentro del mundo del reciclaje textil, la economía circular se aplica a través de diversas estrategias para prolongar la vida útil de los textiles, reducir la cantidad de residuos generados y aprovechar al máximo los recursos disponibles. A TODO TRAPO, es un proyecto perteneciente a la cooperativa de recuperación textil de MODA RE. Dicha cooperativa engloba distintos proyectos de toda España cuyos objetivos son los siguientes.

**Recogida y clasificación:** Se implementan sistemas de recogida de ropa y textiles usados para evitar que terminen en vertederos. Estos textiles se clasifican en función de su estado y calidad para determinar si se pueden reutilizar, reciclar o reconvertir en nuevos productos.

Nuestra planta de recepción de ropa, ha invertido recientemente en una máquina llamada Fiber shot, con la que con agilidad y fiabilidad, detecta el tipo de tejido del que está hecha la prenda que no va a poder tener una segunda vida, por manchas, deterioro, etc, pero si que puede ser utilizada para reciclar su tejido y con ella, crear hilo con el que confeccionar nuevas prendas.

Esta acción hace que se puedan recuperar miles de prendas de ir a vertedero, y crear nuevos tejidos con los que poder seguir confeccionando.

**Reutilización y reparación:** Las prendas en buen estado se pueden revender en tiendas de segunda mano o donarse a organizaciones benéficas. La reparación y el rediseño de prendas también son parte de la economía circular, ya que alargan su vida útil.

**Reciclaje mecánico:** Los textiles que ya no pueden ser reutilizados o reparados se pueden descomponer en fibras y luego convertirse en nuevos productos textiles. Este proceso evita la necesidad de producir nuevas fibras a partir de recursos vírgenes.

**Reciclaje químico:** Se están desarrollando tecnologías que permiten descomponer los textiles en sus componentes químicos básicos para producir nuevas fibras o productos químicos. Esto puede ser especialmente útil para materiales más difíciles de reciclar mecánicamente.

**Producción de materiales a partir de textiles reciclados:** Las fibras textiles recicladas pueden utilizarse para crear nuevos materiales y productos, como alfombras, aislantes,

tejidos para la construcción y más.

**Economía de servicios:** En lugar de comprar ropa, las personas podrían suscribirse a servicios de alquiler de ropa o intercambiar prendas con otras personas. Esto reduce la demanda de producción de ropa nueva y fomenta la reutilización.

**Educación y sensibilización:** La conciencia pública sobre la importancia del reciclaje textil y la economía circular puede influir en el comportamiento de los consumidores y en las decisiones de las empresas.

En resumen, la economía circular en el reciclaje textil busca transformar la manera en que se producen, consumen y gestionan los textiles, con el objetivo de minimizar el desperdicio y maximizar la utilización de recursos. Esta aproximación contribuye a la sostenibilidad ambiental y económica a largo plazo.

## **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?**

### **32.1. Información adicional**

La información que se comunica son los puntos de recogida de ropa, los kg de ropa recogidos, la cantidad de CO<sub>2</sub> que se evita verter a la atmósfera, ahorro de agua y las prendas reutilizadas localmente. La información se incluye en el balance social y en diversas memorias que se cumplimentan anualmente. Además, existe una comunicación mensual a las entidades que colaboran con nosotros y a los trabajadores. Con una periodicidad mínima anual, también se difunde a los medios de comunicación.

En noviembre se realiza, en el marco de un proyecto europeo, una campaña en tienda donde se informa a los clientes en cada compra de la cantidad de CO<sub>2</sub> que se evita verter a la atmósfera gracias a esa compra.

Se participa activamente en el proyecto europeo CECI Interreg. CECI está conformado por un total de ocho socios (partners) con un claro interés en el desarrollo de la Economía Circular y pertenecientes a Francia, República Checa, Bélgica, Bulgaria, Finlandia y España y siendo el Coordinador del proyecto la Universidad Lahti "Applied Sciences" de Finlandia. Se comunican todas las acciones realizadas.

Se ha incrementado el número de contenedores disponibles para la ciudadanía en Zaragoza, y este mismo mes de septiembre se acaban de colocar cuatro contenedores en el municipio de Tauste próximamente.

## **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)**

-

### **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?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Los itinerarios de inserción que siguen los trabajadores de inserción son objeto constante de mejora, ello implica un trabajo planificado y dirigido con personas en situación o riesgo de exclusión social derivados de los servicios sociales públicos, para su mejora de bienestar personal, mejora de empleabilidad y futura incorporación al mercado de trabajo normalizado. Se están llevando a cabo con más de 1.000 horas de formación externa, consiguiendo una inserción laboral superior al 60%.

Nuestras alianzas con centros de formación y los contratos de colaboración con entidades y empresas forman un entorno propicio para hacer crecer y fortalecer nuestro proyecto y por supuesto, para sensibilizar a la sociedad tanto en lo social como medioambiental.

La participación en el Proyecto Moda Re de Cáritas Española, nos permite compartir Know How y recursos con todos los proyectos de Cáritas que gestionan el proyecto de ropa. De este modo, compartimos procesos de trabajo, imagen y accedemos a cofinanciaciones de nuestros proyectos. Gracias a este proyecto, hemos instalado sensores volumétricos en los contenedores de recogida de ropa, asociados a gestores de rutas; también está pendiente la puesta en marcha de un ERP, así como de un programa específico de gestión de almacén.

Participación en el programa ARINSER, gestionado por el Servicio de Promoción de Empleo del Inaem, con financiación del Fondo Social Europeo.

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

En 2023 ya se ha finalizado con la redistribución de ubicaciones de recogida de ropa, mejorando la eficiencia económica y medioambiental. También se ha consolidado el funcionamiento de la UTE AROPATRAPO (A Todo Trapo Zaragoza y Tiebel Servicios de Inserción), para un adecuado funcionamiento de recogida de ropa autorizada por la Licitación obtenida en el Municipio de Zaragoza, desde 2019. Se han mejorado los itinerarios de los participantes, ampliando las formaciones externas para poder acreditar y mejorar las cualificaciones profesionales. La comunicación con los CMSS es cada vez más fluida.

EL sector en el que opera A Todo Trapo Zaragoza slú está en transición a un nuevo modelo, marcado por la trasposición de la directiva europea 2018/851 en la Ley de Residuos 07/2022

1. Difusión a las administraciones públicas, con el objetivo de adelantar la obligatoriedad de la recogida selectiva de la fracción textil a antes de 2025

La Directiva 2018/851 establece la obligatoriedad de implantar la recogida separada de la fracción textil en enero de 2025, como paso previo a la prohibición de vertido de residuos reciclables en 2030.

En este sentido, se han producido reuniones con Zaragoza Dinámica, del Ayuntamiento de Zaragoza, y con el Gobierno de Aragón: con la Dirección de Cambio Climático y Educación Ambiental, y con la Dirección General de Planificación y Desarrollo Económico. Se va a tener una reunión en breve con con la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios. Se está trabajando en mantener una reunión con la FAMCP (Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias).

## 2.- Digitalización de la empresa y mejora de procesos operativos.

Se han instalado sensores volumétricos en los contenedores asociados a un gestor de rutas. Supone una mejora operativa, económica y medioambiental, al disminuir los kilómetros recorridos por los vehículos para la recogida. de ropa.

## 3. Seguir trabajando para consolidar las mejoras medioambientales incluidas en la certificación ISO 14001.

Se sigue avanzando en el desarrollo del proyecto ?Cálculo de Huella de Carbono? en el que se valoran los kg de CO2 que se evita verter a la atmósfera en A Todo Trapo Zaragoza.

Se va a seguir participando en la semana europea de prevención de residuos y en el programa CECI Interreg, en coordinación con el Servicio de Planificación Ambiental - Dirección General de Cambio Climático y Educación Ambiental del Gobierno de Aragón.

## 4. Acciones de difusión del proyecto en Redes Sociales.

Se debe mejorar la difusión en Redes Sociales, dando mayor sentido a toda la Comunicación que se realice. En este momento, se están llevando a cabo las difusiones en las páginas web de Moda Re, Cáritas Diocesana de Zaragoza y la Fundación por la Inclusión de Cáritas Zaragoza, por redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn, Tiktok ) y a través de noticias publicadas en medios de comunicación.

## 5. Continuar avanzando en la implementación del cambio organizacional dirigido hacia un modelo de gestión radicalmente distinto, basado en un nuevo estilo de relaciones que, partiendo de unos valores y principios esenciales, adaptándose a nuestra organización y desarrollando diferentes técnicas y herramientas que nos están permitiendo realizar cambios organizativos en nuestros proyectos.

Este año se han incluido a estos puntos, tres más de mejora, registrados en nuestra ISO 14001, como puntos de mejora, o también llamados, proyectos.

Son los siguientes:

- P16, Establecer cooperaciones con entidades que cuenten con espacios que nos sirvan como escenario de difusión, bien para venta de ropa o para recogida de ropa usada. Se crea este nuevo proyecto ante la oportunidad que nos ha concedido en diciembre 2023 el C.C. Puerto Venecia. El evento resulta interesante para ambas partes, por lo que se considera interesante consolidar la relación para conseguir una programación de instalación de tienda pop up dos veces al año. Esta experiencia nos hace estar atentos y a poder considerar otras propuestas que nos puedan llegar de otras entidades.

- P17, Sustitución impresoras cartucho por impresoras Láser. Impresoras de menor consumo, que supone un menor impacto ambiental, y gasto económico. Establecer este modelo como única opción de compra ante posibles necesidades.

- P18, Preparación y legalización de las naves nuevas para la gestión de RNP textil y pequeño productor de Residuo no peligroso (RNP).

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

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

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

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