

## RSA - Entidades no lucrativas

### Empresa evaluada

#### FUNDACIÓN CENTRO DE SOLIDARIDAD INTERDIOCESÁNO DE HUESCA

CIF:R2200558A

C/Sancho Abarca nº:18

22002 - Huesca

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FUNDACION CENTRO DE SOLIDARIDAD INTERDIOCESANO DE HUESCA

#### Forma jurídica

FUNDACION CENTRO DE SOLIDARIDAD INTERDIOCESANO DE HUESCA

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

28

#### Número de miembros Junta/Patronato

CINCO MIEMBROS DE PATRONATO:

1. DIRECTOR DE CARITAS DIOCESANA DE HUESCA(Presidente)
1. DIRECTOR DE CARITAS DIOCESANA DE JACA
- 1 SECRETARIO
- 1 ADMINISTRADORA
- 1 VOCAL

#### Dirección - CP - Población

CALLE SANCHO ABARCA 18 /2º Local. 22002 HUESCA

#### Sector/Ámbito de actuación.

ADICCIONES :

AMBITO PREVENCION UNIVERSAL Y SELECTIVA

AMBITO ASISTENCIAL AMBULATORIO

AMBITO SENSIBILIZACION

AMBITO INSERCIÓN LABORAL Y FORMATIVA

AMBITO PREVENCIÓN DE SUICIDIO EN ADOLESCENTES Y JOVENES ADULTOS

Se desarrolla ACCIÓNES (atención psicosocial, prevención escolar y comunitaria,sensibilización y difusión)

INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS Y FAMILIAS CON PROBLEMÁTICAS DE ADICCIONES Y DROGODEPENDENCIAS INCLUIDO COMPORTAMENTALES (Ludopatía,juego patológico..)

#### Actividad principal

ATENCIÓN BIOPSICOSOCIAL CON PERSONAS Y FAMILIAS CON PROBLEMAS DE ADICCIONES Y COMPORTAMENTALES

PREVENCIÓN ESCOLAR Y COMUNITARIA , , SENSIBILIZACION, DIFUSION ORIENTACION PSICOLOGICA Y ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR EN SITUACIONES DE SALUD MENTAL

ATENCION A RECLUSOS Y EXRECLUSOS CON PROBLEMÁTICAS DE ADICCIONES Y DROGODEPENDENCIAS EN LA PROVINCIA DE HUESCA,

ATENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUALIZADA Y PREVENCIÓN DE SUICIDIO EN ADOLESCENTES Y JÓVENES ADULTOS

**Colectivo principal atendido**

PREVENCIÓN: INFANCIA, JOVENES, FAMILIAS,

MUJERES VIOLENCIA GENERO Y PROSTITUCION

AGENTES TECNICOS DE ENTIDADES SOCIALES

ATENCIÓN: DROGODEPENDIENTES, PERSONAS CON ADICIONES Y FAMILIAS DE LOS AFECTADOS

ATENCIÓN PSICOLÓGICA A ADOLESCENTES Y JÓVENES ADULTOS EN EDADES COMPRENDIDAS ENTRE 12 Y 29 AÑOS

**Año comienzo actividad.**

1997

**Número de personas empleadas - media anual**

8

**Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)**

5

**Número de voluntarios**

15

**Persona contacto**

ELENA PALACIO VEGA

**E-mail contacto**

secretaria@csihuesca.org

**Página web**

www.csihuesca.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.)**

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

## 1.1 Información adicional

Estas tendencias son transversales a nuestra forma de atender y tratar a las personas que atendemos a nivel preventivo y de atención. Influyen a la hora de plantear y desarrollar nuestros proyectos, ya que son debilidades o fortalezas a tener en cuenta a corto plazo ya que son dinámicas.

Cabe señalar que hemos generado empleabilidad a jóvenes desempleados del perfil de psicologos y Trabajadores Sociales en estos 2 últimos años, se ha logrado establecer acuerdos y alianzas con la administracion pública (Gobierno de Aragon, Comarcas, ayuntamientos de la provincia de Huesca) para desarrollar proyectos en materia asistencial y preventiva. En cuanto al área tecnológico, hemos mejorado las herramientas de comunicación, se han comprado mas sistemas telematicos y procesos de digitalización de la documentación, ante la pandemia Covid 19 ,para mantener la comunicación online con los usuarios, usuarias y para continuar desarrollando talleres y cursos online, incluso atender de forma personal a los participantes, con la misma calidad profesional. Se ha lanzado más información a través de redes sociales (facebook,instagram,..)

-En el ámbito Social, estamos elaborando la posibilidad de tener un Plan de igualdad de género, ya que realizamos acciones preventivas en estos temas y nuestra actuación se basa en valores de igualdad favorecemos la conciliación de la vida personal y profesional de los profesionales contratados, abordamos en el ámbito educativo acciones y nuestras intervenciones terapéuticas son psicoeducativas, tenemos convenios de formación con alumnado de practicum universitario.....)

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

No

## 2.1. Información adicional

Es vital trabajar en red con las entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y estatal para lograr una mayor efectividad en la intervención psicoeducativa y social de los participantes de los programas en materia de prevencion y atencion en adicciones. Estamos en un mundo global, no trabajamos a nivel individual, necesitamos establecer coordinaciones y plataformas de partenariado. Somos miembros pertenecientes de las siguientes plataformas; Confederación de Entidades de adicciones, de la Red aragonesa de entidades sociales, de la Plataforma de Voluntariado de Aragón. Mesa Municipal de adicciones de ayuntamiento Huesca .Plataforma Enlazados de Prision en Aragón. Tenemos convenio firmado con la Comarca Alto Gallego, Diputación Provincial Huesca, Comarca de la Hoya Huesca,Comarca de Monegros, colaboramos con los Ayuntamientos

de Fraga, Albero Alto, Zuera, Monflorite, Sesa, pertenecemos a la Comisión de Juego de Gobierno de Aragón.

Estamos consolidando programas en el ámbito rural donde educamos en el medio ambiente, el respeto y la sostenibilidad responsable en Albero Alto, Piraces, Sesa y Monflorite r.

Somos una Fundación formada y dependemos de las dos Caritas Diocesanas de la provincia de Huesca (Jaca y Huesca).

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

#### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

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

##### **3.1. Información adicional**

A corto plazo: se realizan proyectos anuales o bianuales (curso escolar).

A medio plazo: se participa en los planes estratégicos de la Administración autonómica y local en temas de drogodependencias y adicciones.

A largo plazo: Planificaciones estratégicas de la Confederación de entidades

#### **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

La organización analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

##### **4.1 Información adicional**

Cada año se publica con transparencia las acciones y datos registrados y presupuesto aprobado por la junta del Patronato de la Fundación, esta supervisada por su patronato, por auditorías externas de subvenciones.

Contabilidad: es analítica dentro del plan contable de entidades sin ánimo de lucro, Responde a los principios de austeridad, transparencia y otros frente a su Protectorado. Información de control de ingreso y gastos varias veces a lo largo del año natural.

Fiscal: responde a las leyes que le son de aplicación.

Evaluación: documentos informativos de su labor social en la provincial de Huesca y su viabilidad. Satisfacción de los usuarios y de las coordinaciones que realizamos con diferentes recursos y entidades de carácter público y privado en el ámbito social, económico y ambiental de la provincia de Huesca.

#### **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

##### **5.1. Información adicional**

El destino del cierre económico lo decide el Patronato de la Fundación.

Las estrategias sociales y ambientales se elaboran, ejecutan y se evalúan por los

profesionales y voluntarios de cada programa que desarrolla la actividad dentro de la entidad y en red con otras entidades.

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

**6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

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

#### **6.1. Información adicional**

Los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, posibles financiadores y donantes, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros..Con cada perfil tenemos un protocolo de intervención bien diseñado y operativo, ofrecemos y cubrimos con eficiencia y eficacia las necesidades de cada perfil y mantenemos con frecuencia mensual intervenciones en los medios de comunicación , somos una entidad muy valorada en la provincia de Huesca, que se coordina con profesionales de diferentes disciplinas ; sanitaria,social,formativa y de difusion en medios de comunicación.

Cada año con el objetivo de mantener las buenas prácticas de la entidad y sus valores éticos, se informa de los diferentes grupos de interés: recursos humanos, técnicos, materiales, económicos, financiadores, donantes, socios, usuarios y usuarias y se publica en rueda de prensa ante los medios de comunicación , para mantener la transparencia de la entidad.,

### **7.- ¿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 de forma diferenciada y se integran en los procesos de la organización..

#### **7.1. Información adicional**

Buscamos participación proactiva con los destinatarios.Se realizan encuestas evaluativas de la actividad de la Fundación a nivel personal (usuarios, trabajadores, voluntarios), familiares de usuarios y usuarias a nivel biopsicosocial y educativo (dan respuesta a demandas externas de los financiadores, espacios de coordinación, trabajo en equipo ...)

Se realizan intervenciones de acogida para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones , etc..) para conocer la opinión de los grupos de interés,sobre todo en los talleres preventivos escolares,con los usuarios y usuarias participantes y en coordinación con otros profesionales externos que intervienen también en el proceso.

Disponemos de mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada,ademas de ofrecer herramientas grupales. Se realiza una evaluación inicial de la persona y de su demanda específica y en base a sus necesidades se encuadra dentro de un programa específico.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

### **8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la organización, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

#### **8.1. Información adicional.**

La finalidad del Gobierno de la entidad es crear buenas prácticas en cuanto a la transparencia, rendición de cuentas y garantizar un buen gobierno organizativo y, que asegure la buena gestión de la entidad. Los miembros de Patronato son los dos Directores de las Caritas Diocesanas de la provincia de Huesca (Huesca y Jaca). Cada uno nombra a los restantes miembros (Secretario Patronato, Director de Programas y Vocal Patronato). Sus nombramientos son ratificados ante notario por el representante superior el Obispo de Huesca y Jaca, y en los estatutos de la entidad vienen definidas sus datos personales, funciones y obligaciones.

El Patronato se reúne cada mes del año y trata los temas más prioritarios (Plan de actuación de la entidad y sus proyectos, balances económicos, toma de decisiones..etc) esta reforzado por una Comisión Permanente (voluntarios, una trabajadora de la entidad y el director de la entidad), que asesora al Patronato y que le aporta ideas innovadoras sobre la mejora del funcionamiento de la entidad, este se reúne tres veces al año, según está recogido en los Estatutos de la Fundación.

### **9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas.

#### **9.1.- Información adicional.**

Aplica los estatutos, La ley de Fundaciones y rinde cuentas y plan de actuación al Patronato, Protectorado y a Hacienda.

Realiza balances trimestrales de ejecución de ingreso y gasto.

Realiza memoria anual de actividad y económica publicada en los medios de comunicación, en participación ciudadana del Ayuntamiento de Huesca, página web.

### **10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización es transparente y comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada en relación a su esencia, composición, funcionamiento y estrategia a sus grupos de interés y a toda la sociedad por diferentes medios.

#### **10.1. Información adicional**

A nivel interno informa a los diferentes grupos de trabajo (patronato, comisión permanente,

coordinación de equipo técnico, voluntarios, ...)

A nivel externo informa a su protectorado (Mº de Justicia, Obispados de las 2 diócesis de Huesca y Jaca), a la Agencia Tributaria, Seguridad Social, Financiadores públicos y privados, Organismos y plataformas de coordinación.

Difusión de la memoria económica y social de la entidad en la provincia, presencia en los medios de comunicación, página web activa.

Se distribuye la memoria publicada ante los medios de comunicación a entidades públicas y privadas, administraciones públicas al Justicia de Aragón, Se difunde a través de redes sociales (facebook, instagram..) y en las plataformas en red de todas las entidades privadas de Aragón (Huesca, Zaragoza y Teruel), también se adjunta la memoria de datos y económica en las justificaciones de los convenios anuales establecidos con la administración pública, entidades bancarias y beneficiarios privados.

#### **11.- 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.

##### **11.1.- Información adicional**

Existe un documento a nivel confederal que sirve como base para el trabajo y un equipo de técnicos coordinados que aseguran la acción de la entidad y que son revisadas anualmente con las programaciones.

El Patronato informa a la Comisión permanente y esta al Patronato, posteriormente se informa al equipo de trabajo de la entidad por parte de la dirección de los acuerdos tomados y registrados por el acta redactado y firmado por los miembros del Patronato.

#### **12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos.

##### **12.1. Información adicional**

Con los estatutos de la Entidad y las líneas de trabajo que aprueban los patronos se realizan las programaciones que son asumidas por todo el personal de la entidad (trabajadores y voluntarios).

El director de la entidad por consenso con el equipo de trabajadores profesionales y voluntariado de la entidad, con los miembros de la comisión Permanente establece un Plan de actuación anual de la entidad, respetando la misión, la cultura, la visión, los valores y los objetivos propios y distintivos de la entidad, siendo fiel a sus fines propios.

#### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

### **13.1. Información adicional**

Se ha consolidado en el año 2024 el Plan de Responsabilidad Social y se ha visibilizado ante el ámbito publico y privado, se han puesto en marcha diferentes actuaciones que se exteriorizan a nivel de calidad en la atención de los usuarios, fichas de evaluacion, encuestas de proceso inicial y final, coordinacion de evaluacion con los profesionales intervenientes y fichas de seguimiento, indicadores de evaluacion y resultados que nos facilite poder realizar un informe cualitativo y cuantitativo en funcion de estos datos realizados.

En estos cuatro años hemos evolucionado con programas de investigacion ,que nos han dado informacion para plantear estrategias innovadoras ,ante la pandemia Covid, sobre todo en las redes sociales se ha afianzado, en la mejora de las respuestas sistematicas informativas online.

Se ha intensificado las funciones de coordinacion externas ,estableciendo acuerdos por escrito o convenios ,que nos ha permitido mejorar los recursos para los participantes con eficiencia y responsabilidad social y educativa con otros profesionales.

Una cuestión a destacar ,que algunos de los participantes proactivos de los programas han finalizado de forma satisfactoria su proceso adecuadamente y actualmente son profesionales expertos en adicciones titulados, que colaboran con otros participantes afectados o en acciones educativas preventivas de forma voluntaria con un alto grado de responsabilidad social

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, situación general, tejido social y competencia, futuros requisitos legales, ?.

### **14.1. Información adicional**

Al ser una entidad social ya trabajamos en la transparencia, en la gestión responsable, en la calidad de atención de los usuarios y usuarias en el trabajo coordinado y en red, ademas de la formacion permanente especializada de los profesionales de la propia fundacion que mejoran su calidad en la atencion a los usuarios y usuarias .

Nuestra entidad se plantea objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, mercado y competencia, futuros requisitos legales,además contamos con la asesoría de un voluntario profesional en el ámbito juridico y con los servicios contratados externos de una asesoria mercantil y con otra empresa contratada externa para realizar correctamente el tratamiento de datos por la LOPD. y una empresa externa contratada que asegura de forma anual las revisiones medicas de los trabajadores y ofrece formación anual en contenidos de Riesgos laborales...

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado.

### 15.1. Información adicional

Para nuestra entidad la satisfacción del cliente es prioritaria. Existen documentos (encuestas, memorias, informes, ficha de seguimiento, informes sociales..) para la recogida de datos evaluativos para los usuarios y usuarias como para profesionales externos e internos de la entidad y voluntarios, que forman parte del proceso de intervención individualizada/familiar/grupal.

En el ámbito educativo preventivo escolar y en el comunitario, también se realiza el mismo procedimiento y se elabora un informe sociológico final, en cuanto a los datos de las encuestas cuantitativos, se elabora un informe cualitativo y se investiga nuevas necesidades a cubrir.

### 16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?

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

### 16.1. Información adicional

Presentamos anualmente memorias justificativas de los programas realizados con herramientas fehacientes de encuestas de satisfacción donde participan los usuarios. Además se publican una memoria de datos anuales y acciones realizadas en los medios de comunicación locales y provinciales. Con nuestros financiadores locales y autonómicos mantenemos una relación más estrecha, ya que mantenemos a lo largo del año entrevistas, grupos de trabajo y aparecemos en sus planes estratégicos.

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

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

### 17.1. Información adicional

Con los datos recogidos de las evaluaciones y de la relación con los financiadores adaptamos nuestros proyectos a la realidad social del momento para dar un mejor servicio y llegar a más beneficiarios.

## Innovación en los productos y servicios

### 18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación con metodología y sistemática de forma responsable y sostenible en el tiempo y respondiendo a necesidades detectadas

### 18.1. Información adicional

Este es un trabajo activo en nuestra entidad, al beneficiario participante del programa se le favorece la implicación en este de forma proactiva y dinámica (ejemplo los adolescentes con los que intervenimos en consulta y medio educativo no son como los perfiles de hace cinco años); salen nuevas amenazas (adicciones virtuales, nuevas drogas, consumen en edades más tempranas, adicciones al juego patológico, a las nuevas tecnologías). Esto

requiere adaptar nuevas estrategias y establecer nuevas formas de actuación más innovadoras. Contamos con coordinación interna y externa para actuar de forma más integral, con los orientadores de los centros educativos y las familias.

Hemos adaptado grupos informaticos ante la pandemia Covid 19 y se utiliza vía online y presencial

Los profesionales y voluntarios de la fundación están en constante formación para actualizar sus herramientas y poder satisfacer las nuevas necesidades.

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

### **19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

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

#### **19.1. Información adicional**

Nuestro trabajo a nivel preventivo hace que tengamos que realizar un trabajo de difusión en los espacios educativos, sanitarios y sociales durante todo el año, tener una planificación anual para poder acudir al mayor número de beneficiarios. Esta difusión se hace personalmente en los centros, vía medios de comunicación y en página web.

Tambien se participa en los medios de comunicación todo el año, se ofrece información amplia de los programas y si se realiza alguna actividad innovadora.

Se coordina reuniones telefónicas, online y presenciales con otros profesionales de otras entidades públicas y privadas y se ofrece información permanente.

### **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

#### **20.1. Información adicional**

A nivel de atención a beneficiarios y familiar: se hace una intervención integral y coordinada con otras entidades y se hace el seguimiento de la persona a medio plazo.

A nivel preventivo la entidad realiza la intervención, recoge y tabula los datos evaluativos para dar una mejor atención en próximas intervenciones en ese mismo espacio.

Además de realizar cuestionarios de satisfacción con los servicios prestados a usuarios, también se lleva a cabo con otros centros y entidades, con el objetivo de aumentar la calidad de nuestra actuación.

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

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

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

#### **21.1. Información adicional**

La información de la entidad se difunde su página web, con el folleto de la memoria anual, participación en los medios de comunicación, presentaciones públicas y con el trabajo de los técnicos contratados y voluntarios.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

#### 22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

##### 22.1. Información adicional

Esta es una entidad pequeña, en la que todo el personal contratado y voluntario se conoce. Se recoge la información de manera informal y de manera formal (evaluaciones y encuentros con el personal contratado y voluntario).

Se mantienen de forma periódica reuniones de equipo en las que, entre otras cosas, se evalúa la satisfacción de las personas empleadas y se plantean nuevas mejoras y formas de trabajo en este sentido.

También se realiza un DAFO anual anónimo entre los miembros del equipo de trabajadores para hacer un análisis del funcionamiento de la entidad y el nivel de satisfacción de los trabajadores y voluntarios.

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

#### 23.- ¿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, cultura...)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al área de personas y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

##### 23.1. Información adicional.

Favorecemos el principio de igualdad entre los trabajadores. que ademas es un valor ético como referente para los usuarios y usuarias Los puestos vacantes son conocidos por el personal ya contratado y se asumen a nivel interno si son de promoción. No existe discriminación por sexo y el personal percibe la misma retribución con indiferencia de su sexo.

El Principio de Igualdad de Oportunidades en la entidad se asegura en cuanto a el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación en relación a las circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural, se respeta el valor de equidad.

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

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

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

El personal tiene adaptado y flexible el horario para poder dar respuesta a la conciliación familiar, sin mermar el servicio.

Se da la oportunidad a los trabajadores de re adaptar su horario laboral a las necesidades individuales garantizando una buena conciliación en los aspectos personales.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

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

#### **25.1. Información adicional.**

La formación es realizada por el personal voluntario y contratado respondiendo a medidas de interés formativo para su puesto de trabajo. Durante las reuniones de equipo y a través de formularios personales se da la oportunidad de crear un espacio de formación y desarrollo tanto profesional como personal.

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

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

#### **26.1. Información adicional.**

Se dedican espacios y talleres en los que se trabajan y aportan diferentes herramientas de formación personal y profesional. De forma anual realizamos formación específica en temas más concretos según la necesidad de cada programa: prevención, atención, promoción de salud mental.

Se participa en formaciones externas de la entidad gestionadas por otras organizaciones en relación a contenidos relevantes para nuestros programas: charlas, ponencias, congresos...

A nivel interno se cuenta con colaboradores externos e internos que realizan formaciones en aspectos como: mindfulness, 3<sup>a</sup> generación, ingeniería de diseño, conocimientos informáticos y digitalización...

## **Seguridad y Salud**

### **27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

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

### **27.1. Información adicional.**

En la entidad existe una persona designada para este papel que es acompañada por una empresa externa de prevención de riesgos laborales.

Además se realizan formaciones a nivel interno de aspectos de promoción de la salud mental como mindfulness, optimización de las funciones para una mejor gestión del tiempo...

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

### **28.1. Información adicional.**

Se parte del principio de austeridad, promoción local, compromiso social-buenas prácticas del proveedor y respeto al medio ambiente.

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

### **29.1. Información adicional.**

Disponemos de Mecanismos que ayudan a conocer y clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la organización, como por ejemplo requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales y actualmente supervisamos que cumplan la normativa gubernamental vigente ante el Covid 19..

## **SOCIAL**

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

#### **30.- 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.

### **30.1. Información adicional.**

Se colabora con otras entidades públicas y privadas locales y provinciales en proyectos de Accion Social, donde desarrollamos acciones conjuntas ,se evaluan constantemente y se realizan seguimientos de impactos en la comunidad,a nivel preventivo y asistencial.

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

### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

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

### **31.1. Información adicional.**

Valoraramos muy importante ,desarrollar estrategias que nos favorezca la implicación de la entidad en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de la misma con las necesidades sociales, ambientales y económicas en la comunidad de la provincia de Huesca .Esto permite el doble objetivo de, contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

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

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

Sí, se comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

### **32.1. Información adicional**

Desde el año 1997 se ha intervenido con transparencia en red con el entorno hasta la actualidad , en la medida de lo posible se comparten con las personas empleadas y voluntarias animándoles a su participación, y con otros grupos de interés en eventos locales de Huesca y en las localidades de la provincia.

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

### **33.- ¿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.

### **33.1. Información adicional**

Uno de nuestros objetivos en la entidad es informar , comunicar y fomentar acciones de

buenas prácticas desde el año 1997 hasta la actualidad.

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales. Se informa de las actuaciones novedosas así como del rendimiento de los diferentes programas a través de distintos medios de comunicación como prensa, televisión, radio... Del mismo modo se informa de los eventos en los que participa la entidad a través de redes sociales como facebook, instagram y de la página web.

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

#### 34.- 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.

#### 34.1. Información adicional.

MEDIDAS:

- ahorro energético.
- recogida y selección de residuos médicos, higiénicos, ...
- reciclaje papel
- que el ambiente construido espacial sea favorable y se guarden y respeten la normativa de protección del Covid 19.
- que el ambiente social donde nos sentimos inmersos sean favorables y garanticen la calidad de vida de los y las participantes ,sobre todo en este tiempo de prevención covid 19

### Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### 35.1. Información adicional.

Informamos a los trabajadores y voluntarios de los planes preventivos para minimizar la contaminación climática y existen espacios destinados a esto(papeleras de reciclaje, residuos de cartuchos ...), hay una persona responsable de que este objetivo se cumpla adecuadamente.

### Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### 36.1. Información adicional

La entidad está comprometida en reducir los residuos al mínimo, tratando de reutilizar en la medida de lo posible todos aquellos materiales que puedan tener una segunda vida (material fungible, material de difusión, cartuchos...). Además se procura la digitalización de los formularios y escritos con el objetivo de reducir los residuos en la medida de lo posible.

## Comunicación ambiental

### **37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

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

#### **37.1. Información adicional**

La entidad hace campañas de prevención y reciclaje de residuos por consumo de alcohol y drogas. Además se trabaja de manera transversal con el objetivo de reducir la contaminación y los residuos.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

#### **38.- 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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Capacitar a las personas de la organización.
- 5 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 6 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 10 - Disponer de presupuesto

### Valoración Global

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

9

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

#### **40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

En la provincia de Huesca somos punto de referencia para otras entidades educativas, sanitarias y sociales en la prevención y atención terapéutica en drogadicción y otras

adicciones. Participamos activamente y en los planes estratégicos de la Administración estatal, autonómica y local en esta materia. Desde una identidad, misión y visión recogida en nuestros estatutos.

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

El área medioambiental

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Sí

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.