

## RSA - Entidades no lucrativas

### Empresa evaluada

**FUNDACIÓN MARÍA AUXILIADORA**

CIF:G61672382

C/Pedro Saputo nº:3

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FUNDACIÓN MARÍA AUXILIADORA

#### Forma jurídica

FUNDACIÓN.

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

-----

#### Número de miembros Junta/Patronato

Son 6 personas (mujeres) las que forman el Patronato, órgano de gobierno de la Fundación María Auxiliadora

#### Dirección - CP - Población

C/ Pedro Saputo, 3  
50018 ZARAGOZA

#### Sector/Ámbito de actuación.

ACCIÓN SOCIAL Y EDUCATIVA.

#### Actividad principal

El desarrollo de proyectos y acciones que den respuesta a las necesidades socioeducativas de los niños y niñas, adolescentes, jóvenes y personas adultas, con atención especial a la mujer, en situación de riesgo y/o exclusión social (minorías étnicas, personas migrantes de terceros países, solicitantes de asilo o protección internacional, etc.).

También la realización de itinerarios sociolaborales para la inclusión social y laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### Colectivo principal atendido

Personas en situación o riesgo de exclusión social, con atención especial a las mujeres, minorías étnicas, personas migrantes de terceros países, así como solicitantes de asilo o protección internacional.

#### Año comienzo actividad.

La entidad tiene su origen bajo la denominación ASOCIACIÓN MANCALA, en Zaragoza,

en el año 1995 y comienza su actividad para dar respuesta a las necesidades socioeducativas de niños y niñas, adolescentes, jóvenes y personas adultas en situación o riesgo de exclusión social; en 1998 se crea la FUNDACIÓN PRIVADA MARÍA AUXILIADORA que aglutina los proyectos ya iniciados por diversas asociaciones vinculadas al Instituto Religioso Hijas de María Auxiliadora (Religiosas Salesianas), y en el año 2016 la ASOCIACIÓN MANCALA continúa su actividad como DELEGACIÓN en Zaragoza de la FUNDACIÓN PRIVADA MARÍA AUXILIADORA.

Desde ese momento, la Asociación Mancala desaparece como tal y ya actuará como FUNDACIÓN PRIVADA MARÍA AUXILIADORA, manteniendo el nombre de CENTRO MANCALA las instalaciones donde se desarrollan las actividades, ya que es un nombre con gran arraigo en la zona de influencia.

#### **Número de personas empleadas - media anual**

En la actualidad son 34 las personas empleadas en la FUNDACIÓN PRIVADA MARÍA AUXILIADORA, en su delegación de Zaragoza. Dado que los proyectos son de duración anual, bien año natural o curso escolar, las contrataciones son estables y de calidad, siendo ésta la cifra media de personas empleadas en el año.

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

Indicamos las cifras promedio del año:

Personas empleadas totales: 29

Mujeres contratadas: 20

Hombres contratados: 9

Porcentaje de mujeres sobre el total de personas empleadas: 68,96 %

Personas empleadas con contrato indefinido: 25

Mujeres con contrato indefinido: 17

Hombres con contrato indefinido: 8

Porcentaje de mujeres con contrato indefinido sobre el total de personas con contrato indefinido: 68%

#### **Número de voluntarios**

El voluntariado en la FUNDACIÓN MARÍA AUXILIADORA de Zaragoza, asciende, en el curso 2024-2025, a 16 personas; un número significativamente menor en relación con los cursos y años anteriores a la pandemia, pero que se mantiene desde entonces.

#### **Persona contacto**

ANTONIO GARCÍA ECHEVERRÍA

Director

Tlfno.: 616 991 953 // 976 738 638

Correo: direccionzaragoza@fundacionma.org

#### **E-mail contacto**

direccionzaragoza@fundacionma.org

#### **Página web**

[www.fundacionmariaauxiliadora.org/zaragoza](http://www.fundacionmariaauxiliadora.org/zaragoza)

## 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

La Entidad desarrolla sus proyectos complementando los recursos de la Administración y trabajando en Red con otras entidades públicas y privadas; por otro lado, los proyectos desarrollados están vinculados en su mayor parte a las líneas políticas y económicas que marca la Administración, y dependiendo de sus políticas gran parte de la financiación y posibilidad de desarrollar los proyectos. Así pues, la Entidad está evaluando en todo momento la situación económica y las necesidades de los proyectos que desarrolla, así como las convocatorias que disponen los diferentes gobiernos siendo muy importante quién y cómo tome esas decisiones políticas.

Por otro lado, temas como la ecología y el medio ambiente, la participación, la igualdad de género, la lucha contra la violencia y la inclusión de todas las personas son ejes que se desarrollan en nuestros proyectos y, por lo tanto, planificados a corto, medio y largo plazo, contemplando también la complementariedad con otras entidades públicas y privadas. La Entidad se ha marcado diversos objetivos, dentro de los ODS e implementa medidas evaluables y aplica correcciones en su caso.

En la situación actual, tras la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19 y las consecuencias, no sólo sanitarias, sino también sociales, educativas, desigualdades y brechas (económicas, digitales...). la entidad ha decidido proceder a crear protocolos de actuación complementarios con otros ya existentes, y acciones globales consensuadas con otras entidades para así unir esfuerzos y conseguir objetivos comunes.

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

No

#### 2.1. Información adicional

En nuestro caso, desde el ámbito de la acción social, las entidades nos encontramos en unas circunstancias similares en cuanto a gestión diaria, retos económicos, sociales, ambientales y lo que es más importante, tenemos como usuarios y usuarias de nuestros

proyectos, a personas con un perfil similar al de otras entidades: personas en situación o riesgo de exclusión social.

Así pues, es impensable enfrentarse de forma aislada a estos temas y la opción es trabajar en colaboración con las Administraciones y en Red con las entidades públicas y privadas del sector. Por ello, nuestra Entidad forma parte de diversas redes: Red Aragonesa de Entidades por la Inclusión, Red de Centros Sociolaborales, Escuelas de Segunda Oportunidad y también se trabaja coordinadamente con los servicios propios de las Administraciones (Servicios Sociales de Base, Zaragoza Vivienda, IMEFEZ, etc.), así como en colaboración con Agentes Sociales (empresas, sindicatos, asociaciones vecinales...)

## **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**

En este año se está desarrollando el "PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024 de la FdMA", que cuenta con un anexo de LINEAS, OBJETIVOS, ACCIONES e INDICADORES para esos años. Este año 2024 es el último de este Plan cuatrienal y ya se está elaborando el próximo Plan Estratégico, que incluirá la evaluación del anterior, así como los retos económicos, sociales, ambientales... de nuestra entidad y sus proyectos.

El PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024, de la FdMA, se puede encontrar en:

[https://issuu.com/fundacionma/docs/2021\\_2024\\_fdma\\_plan\\_estrategico\\_v1\\_web](https://issuu.com/fundacionma/docs/2021_2024_fdma_plan_estrategico_v1_web)

Este proceso se inició en el año 2020 con la implementación de un análisis a nivel de toda la Fundación con el objetivo de definir la realidad de los proyectos, los retos que se avecinaban y que algunos ya habían comenzado, y crear un marco unitario para afrontar el presente, el medio plazo y el largo plazo.

Mediante diferentes sistemas de análisis, DAFO y otros, así como a través de auditorías externas e internas, evaluaciones del personal, voluntariado y participantes, se han clarificado e identificado las necesidades, las expectativas, los riesgos y las oportunidades, y con todo ello se ha elaborado el PLAN ESTRATÉGICO que está colgado en la intranet de la entidad. En cada caso, se han marcado objetivos y responsables.

También en lo ya mencionado en relación con una financiación dependiente de convocatorias públicas y/o privadas, la diversidad de proyectos que se llevan a cabo y los objetivos sociales a alcanzar, hacen necesario un proceso de evaluación continuo y temporal que deriva en la implementación de acciones correctoras durante las acciones para asegurarnos el cumplimiento de lo previsto al comienzo de cada proyecto. En los propios proyectos, cuando se proponen y cumplimentan en el marco teórico, se prevé los posibles cambios económicos (se reformulan estos proyectos), se adaptan a los nuevos retos sociales (nuevos grupos y acciones) y se van reforzando los planteamientos ambientales, de género o de participación social necesarios.

Al finalizar temporalmente los proyectos (anuales, por ejemplo) se someten a controles

evaluativos y de calidad, internos y externos, para adaptarlos a las necesidades y retos detectados, a través de acciones y estrategias consensuadas.

#### **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**

Además de lo ya comentado en la pregunta anterior, nuestra Entidad se somete a procesos de auditoría interna y externa, tanto de calidad como de intervención económica, que refuerzan el objetivo de ser rentables económica y socialmente, de aprovechar los recursos económicos, personales y de equipamientos, lo mejor posible y además, todos los proyectos cuentan con una informe de presentación del proyecto que incluye objetivos, acciones, criterios evaluativos, presupuesto económico, etc. y posteriormente, con la memoria de actividades, donde se comprueba la realización de los diferentes proyectos y la consecución de los objetivos, tanto a nivel de rentabilidad económica como social.

#### **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**

En el caso de ser positivo el resultado, cosa que no suele ocurrir porque los proyectos se presupuestan y reformulan según los recursos existentes (subvenciones, aportaciones, etc.); la Entidad fundadora realiza un proceso de análisis, evaluación y previsión de los proyectos desarrollados y pendientes de desarrollar, cuyas conclusiones se trasladan a los órganos de gobierno (en sus diferentes niveles) y finalmente se toma una decisión que hace que todo reivierta en proyectos sociales.

#### **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**

En nuestra Entidad, existen diferentes grupos de personas que se pueden considerar con características identitarias como colectivo, si bien es cierto que interactuando entre esos colectivos y dependiendo unos de otros; estos colectivos, son:

Equipo educativo, formado por todas las personas involucradas en la gestión y desarrollo de las actividades socioeducativas.

Usuarios y usuarias. que pueden identificarse por su origen (minorías étnicas, personas

inmigrantes extranjeras); por sus necesidades (demandantes de empleo, necesitados de formación, usuarias y usuarios de intervención familiar...), por su edad (menores, jóvenes, personas adultas...)

Familias, vinculadas indirectamente y en ocasiones, participantes de actividades conjuntas. Personas voluntarias, que realizan su actividad en función de su interés y las necesidades de la Entidad.

Proveedores, con importantes vínculos con la Entidad por su relación de años y capacidad de acomodarse a las necesidades de los proyectos.

Financiadores y donantes, identificados con total claridad ya que cada uno de ellos apoyan proyectos concretos que hay que realizar y justificar.

Apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros. Necesariamente identificados y en relación constante para el desarrollo, mantenimiento y visibilidad de nuestros programas, así como para la coordinación de acciones y seguimiento de personas..

La política de calidad de la Entidad prevé responder a las necesidades de cada persona y cada colectivo y desde ahí, realizar una gestión específica y diferenciada con cada grupo.

## **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**

Cada proyecto sigue un itinerario individualizado para cada persona que participa, tanto a nivel de usuario o usuaria, educador o educadora, voluntario o voluntaria, etc. El proceso de elaboración del itinerario individualizado es consensuado y aceptado por ambas partes y consta de diversas acciones que sirven para identificar necesidades y expectativas: acogida, diagnóstico, plan individualizado, tutorías, seguimientos, evaluaciones individuales y grupales, evaluaciones de equipo educativo, asambleas...

Una vez detectadas las necesidades y/o expectativas, éstas se integran en los diferentes procesos: individual, proyecto, entidad..., y son evaluados para ver el grado de satisfacción o de cumplimiento para cubrir las necesidades detectadas.

Con el resto de grupos de interés: proveedores, administraciones, donantes..., hay un contacto continuo y fluido, donde se intentar equilibrar y cubrir las necesidades y exigencias de cada grupo.

## **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?**

- Su ejercicio de cargo es básicamente de representación y delegan sus funciones en el órgano de dirección.
- Cumplen con lo que establecen los Estatutos y/o con lo que les demanda el órgano de dirección.
- Ejercen su cargo de forma responsable, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.

- Ejercen su cargo de forma responsable, supervisan y aprueban el plan anual y la memoria, participando activamente en el análisis de las desviaciones y en el control de indicadores clave. Sus datos son públicos (nombre, profesión, cargos, relación de parentesco y relaciones comerciales).
- 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.**

El Patronato de la Fundación, tiene una función clara marcada por los Estatutos y son corresponsables en la ejecución de las decisiones tomadas; el día a día de los proyectos recae en los diferentes órganos creados para esa función: Dirección, equipo directivo, coordinadores de programa.

La Entidad entiende que el trabajo y la responsabilidad es solidaria, y si bien la parte ejecutiva diaria es asumida por el órgano de dirección y los equipos, los miembros del órgano de gobierno conocen a fondo la Entidad, realizan visitas constantes a los proyectos y participan de la planificación, coordinación y evaluación,

Sus datos son públicos, están también accesibles en la página web de la Fundación María Auxiliadora, y se evitan los conflictos de intereses con mecanismos estipulados por la Fundación.

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

Va más allá de sus obligaciones y pone a disposición de los diferentes grupos de interés y de la sociedad información de gestión y resultados (plan anual, memoria anual, objetivos y grado de cumplimiento, indicadores clave, ingresos y gastos diferenciados, etc.).

#### **9.1.- Información adicional.**

La entidad, en relación con la rendición de cuentas y su buen gobierno, así como con el buen desarrollo de sus programas, realiza auditorías internas y auditoría externa de calidad, y de cuentas por el auditor externo Busquet-Economistes Auditors, S.L. y se adjunta el Informe de auditoría externa de cuentas anuales emitido a la Administración y a las Entidades públicas y privadas con las que existe relación de financiación de proyectos.

De cara al resto de grupos de interés y de la sociedad, nuestra Entidad publica la Memoria y el Informe de Cuentas en las Memorias anuales (impresas y digitales) que se hacen llegar a todas nuestras sedes donde se desarrollan proyectos y que están accesibles al público en la página web:

Memoria 2021:  
<https://drive.google.com/file/d/1QjGZYFxwacIPVkC1Tmfip0NiD2FRKikR/view>

Informe auditoría económica 2021:  
<https://drive.google.com/file/d/1tXR3qXe0cx-dvnAOckS87p4odWC9opup/view>

### **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**

En relación con este punto y ampliando lo indicado en el punto 9.1., la información sobre la Entidad, composición, estructura, proyectos, compromisos y financiación, aparece abierta y pública a través de diferentes medios, como son:

- Memoria anual impresa.

- Memoria anual digital; la última  
[https://issuu.com/fundacionma/docs/2020\\_memoria\\_fdma\\_cast](https://issuu.com/fundacionma/docs/2020_memoria_fdma_cast)

- Página web de la Fundación en Zaragoza  
<http://www.fundacionmariaauxiliadora.org/zaragoza>

- Facebook: <https://www.facebook.com/Centro-Mancala>

Por último, a solicitud de cualquier persona, entidad..., que lo solicite, la Fundación no pone objeciones para hacer llegar la información solicitada.

#### **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**

En cuanto a las normas de actuación, existe un proceso la Entidad dispone de normas de actuación propias, claras y consecuentes con la visión y los valores de la Fundación; para ello, la Entidad y cada Programa de la misma (que aglutina a los diferentes proyectos) elaboran de forma consensuada y se aprueba, un Manual de Procesos Clave o Esenciales que plasma los procesos existentes (acogida, formativos, atención socioeducativa), la planificación de las acciones, los recursos y las normas de actuación. Todo ello con procesos de revisión, cambio y mejora, y plasmado en la política de calidad de la Entidad. También, la Entidad cuenta con un Código de Conducta en el que han participado para su elaboración todos los grupos vinculados a la Entidad y una vez consensuado, se aprobó y publicó en 2019.

#### **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**

Dentro del Proceso de Calidad de la Entidad, existe un apartado donde se definen la visión, la misión, los valores y los compromisos adquiridos por la Fundación María Auxiliadora y que afecta a todas las personas que trabajan en la Entidad; todo ello se plasma en un documento firmado por la Directora de la Fundación y que es asumido por todas las personas que desarrollan su labor en ella, y que queda expuesto en todos los espacios donde se desarrollan los proyectos.

Además, este documento y lo que supone es dado a conocer al principio de cada curso y se trabaja en diferentes foros (equipo educativo, equipo de voluntariado e incluso entre usuarios y usuarias).

El documento de Visión, Misión y Valores, así como el Código de Conducta es repartido y firmado el acuse de recibo entre las personas que se integran en la Entidad.

## Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social.

#### 13.1. Información adicional

En la actualidad, la Fundación ya tiene un Plan de Actuaciones en materia de Responsabilidad Social que se ha puesto en marcha; se ha obtenido el sello de Entidad de Responsabilidad Social de Aragón en los últimos años que nos hemos presentado.

Como se puede comprobar por nuestra solicitud de reconocimiento de Entidad de Responsabilidad Social, nos encontramos inmersos en distintas actuaciones tendentes a implementar de manera total este objetivo. Es cierto que la Fundación, desde hace años, desarrolla actuaciones propias de una entidad comprometida con la Responsabilidad Social: transparencia en el ejercicio de la actividad, en la organización, en lo económico...; también con la realización de acciones tendentes al respeto de las personas trabajadoras y voluntarias de la Entidad: conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promoción de la seguridad, salud e higiene en el trabajo, la aplicación efectiva de igualdad entre mujeres y hombres, el fomento de la formación...; el respeto al medio ambiente, con medidas para el consumo responsable de recursos naturales, la reducción del impacto ambiental.; la sostenibilidad: con medidas de Buen Gobierno, procesos de calidad y participación.

### 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

Este año, la Entidad, una vez elaborado del Plan de Responsabilidad Social, se han planteado objetivos e indicadores de evaluación específicos; se establece la revisión periódica y la mejora en consecuencia, tras la experiencia que se vaya adquiriendo.

Todas las actuaciones se realizan en cada programa de la Fundación y se coordina a nivel de toda la entidad.

## 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**

La opinión de los usuarios y usuarias (clientes), y su valoración en cuanto al nivel de satisfacción que obtienen del proyecto o proyectos en los que participan, tienen tres MOMENTOS evaluativos y que, corresponden a: EVALUACIÓN CONTINUA (donde la información se obtiene a través de la observación directa, diarios de clase, anecdotarios, ejercicios e intercambios orales); abarca la satisfacción en cuanto al itinerario individual y sus modificaciones, El equipo educativo, en reuniones semanales de coordinación y seguimiento de la planificación, tienen en cuenta esas valoraciones . Estas reuniones concluyen en reuniones mensuales de planificación, seguimiento y evaluación. EVALUACIÓN SEMESTRAL, una vez ejecutada una primera parte del proyecto, se consolida la información sobre el grado de satisfacción de las personas participantes con la mirada puesta en la planificación y posibles modificaciones para el segundo semestre. EVALUACIÓN FINAL, las personas participantes evalúan el impacto del proyecto en ellas mismas, en las familias y en el barrio; lo que pesa en la valoración es el alcance de objetivos por parte de las personas participantes, el alcance de objetivos del proyecto (en especial: participación, igualdad de oportunidades y enfoque de género, empoderamiento de la mujer y progresión afectiva, emocional y de la autoestima). La evaluación se consolida en las memorias internas, memorias justificativas y en el plan de actuación para el próximo curso.

En cuanto a los PROCESOS evaluativos: se realiza a través del registro y seguimiento de un conjunto de indicadores marcados para la evaluación (estadísticos, de proceso y resultado) que registran la rentabilidad individual y social de las acciones, la consecución de objetivos y la cuantificación de resultados. En este proceso, en el que se valora la satisfacción de las personas participantes y de las familias (se realizan asambleas que se aprovechan para la promoción de la autonomía y de la participación).

Al final de cada actividad se lleva a cabo una ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, con un modelo sencillo, adaptado a todos los perfiles de nuestros usuarios y usuarias.

## **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 financieros.

### **16.1. Información adicional**

Por la propia naturaleza de los proyectos (acción social) y la forma de financiación, hay mecanismos estipulados y que permiten proceder a la inclusión de nuevos criterios, parámetros..., propuestos por las partes.

Así la memoria de actuación y la memoria económica que se realizan al final de cada proyecto y en algunos casos, las que se realizan a mitad de su desarrollo, permiten a los organismos financieros y donantes hacer un seguimiento y una comprobación de la rentabilidad social conseguida.

Cada proyecto tiene una serie de objetivos a alcanzar bien definidos, con indicadores de actividad, resultados e impacto, que permiten conocer con precisión el grado de cumplimiento alcanzado. Las justificaciones exigidas por los financieros y donantes,

reflejan una imagen fiel de los objetivos conseguidos como el cumplimiento de los requisitos técnicos, económicos y de calidad que se nos exigen.

Además de las memorias de actuación y la económica, y de las auditorías propias que realizan a nuestra Entidad los financiadores y donantes, nuestra Entidad invita a las Administraciones, a las entidades públicas y privadas financieras, a visitar nuestro Centro y hacer valoraciones "in situ" de la actividad desarrollada, manteniendo reuniones periódicas para conocer el grado de satisfacción de las partes.

#### **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, su implantación y evaluación

##### **17.1. Información adicional**

Como se ha ido comentando, los continuos procesos de evaluación, las encuestas de satisfacción y los indicadores tan concretos que se utilizan, permiten que las personas usuarias de nuestros proyectos identifiquen claramente las mejoras de las que ellas son las primeras beneficiadas; quiere decir esto, que no hace falta forzar interna o externamente una comunicación de los beneficios obtenidos ya que las propias personas ven el avance de su itinerario, pueden consensuar su modificación para mejorarlo y además, observan cómo repercuten estas mejoras también a nivel familiar y social.

El proceso de evaluación continua hace posible que las mejoras se introduzcan también en otros proyectos de la Entidad (siempre que sea posible) y, sobre todo, en los itinerarios individualizados que son más proclives a asumir las mejoras.

Todo este proceso se concreta en los planes estratégicos anuales de cada programa, resultantes de los análisis DAFO, la evaluación de indicadores y las propuestas de mejora planteadas con nuevos indicadores de satisfacción y cumplimiento.

#### **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**

Entendiendo que nosotros somos una Entidad no lucrativa y en pocas cuestiones comparable a una empresa al uso y obviando que el lenguaje planteado en este cuestionario no se ajusta a nuestra realidad, hemos de afirmar rotundamente que en la Entidad se evalúa constantemente la innovación; no olvidemos que estamos hablando de proyectos cuyas acciones van dirigidas a personas con diferentes necesidades y características, por lo que hay que hacer un ejercicio de adaptación de los métodos y las herramientas a cada persona. Por otro lado, aunque las actividades sean similares de un tiempo a otro (por ejemplo, la formación prelaboral) los nuevos colectivos que acuden al Centro y que demandan nuevas necesidades (aprendizaje del español, por ejemplo) hacen que haya que innovar la forma de aplicar la formación prelaboral.

Así que, sin lugar a duda, se planifican las acciones, se innova, se evalúa y se vuelve a planificar.

La situación provocada por la COVID-19 y todavía presente, ha hecho necesario una evolución no sólo digital innovadora y adaptable a la realidad de las personas participantes sino a la realidad social de los colectivos; en nuestros proyectos; hemos respondido a necesidades básicas de alimentación, sanitarias, educativas... creando redes de apoyo y por otro lado, la brecha digital, se ha intentado reducir a través de redes solidarias (wifi compartida, cesión temporal de terminales, compromisos firmados de buen uso...)

## **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**

A la hora de contestar podríamos haber elegido la última opción porque sí que se dispone de un proceso normalizado de difusión eficiente y asesoramiento transparente; lo único que nos frena a la hora de asignar la última respuesta es la inseguridad de que la difusión del servicio llegue clara y precisa a las personas interesadas, por medio hay algunos agentes que pueden transmitir de forma imprecisa la información.

Detectadas las necesidades se oferta el servicio, normalmente ya en marcha en años anteriores. El proceso de difusión sí que existe y se basa en varias herramientas de difusión: a las personas que ya acuden a nuestros proyectos y que pueden estar interesadas en nuevas acciones o bien, pueden trasladar la información a las familias; a la zona de influencia (el barrio) a través de entidades públicas y privadas (asociaciones, fundaciones, centros escolares...); a los Servicios Sociales municipales, de los cuales nos son derivados usuarios y usuarias; a través de las redes sociales (web, facebook...); a través de las redes con las que nos coordinamos (por ejemplo, Red para la Inclusión Social de Aragón).

Cuando la persona interesada acude al Centro solicitando participar en una actividad o proyecto, se le realiza una entrevista de acogida donde se le explican todos los aspectos de la actividad (horario, contenido, forma...), se estudia con la persona que viene el itinerario que puede realizar y también se le hace firmar la hoja de protección de datos.

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

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

#### **20.1. Información adicional**

Volvemos a escribir lo ya indicado en el punto 15.1. porque responde a la misma idea con pocos matices.

La opinión de los usuarios y usuarias, y su valoración en cuanto al nivel de satisfacción que

obtienen del proyecto o proyectos en los que participan, tienen tres MOMENTOS evaluativos y que, corresponden a: EVALUACIÓN CONTINUA (donde la información se obtiene a través de la observación directa, diarios de clase, anecdotarios, ejercicios e intercambios orales); abarca la satisfacción en cuanto al itinerario individual y sus modificaciones, El equipo educativo, en reuniones semanales de coordinación y seguimiento de la planificación, tienen en cuenta esas valoraciones . Estas reuniones concluyen en reuniones mensuales de planificación, seguimiento y evaluación. EVALUACIÓN SEMESTRAL, una vez ejecutada una primera parte del proyecto, se consolida la información sobre el grado de satisfacción de las personas participantes con la mirada puesta en la planificación y posibles modificaciones para el segundo semestre. EVALUACIÓN FINAL, las personas participantes evalúan el impacto del proyecto en ellas mismas, en las familias y en el barrio; lo que pesa en la valoración es el alcance de objetivos por parte de las personas participantes, el alcance de objetivos del proyecto (en especial: participación, igualdad de oportunidades y enfoque de género, empoderamiento de la mujer y progresión afectiva, emocional y de la autoestima). La evaluación se consolida en las memorias internas, memorias justificativas y en el plan de actuación para el próximo curso.

En cuanto a los PROCESOS evaluativos: se realiza a través del registro y seguimiento de un conjunto de indicadores marcados para la evaluación (estadísticos, de proceso y resultado) que registran la rentabilidad individual y social de las acciones, la consecución de objetivos y la cuantificación de resultados. En este proceso, en el que se valora la satisfacción de las personas participantes y de las familias (se realizan asambleas que se aprovechan para la promoción de la autonomía y de la participación).

## 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

Tal y como se ha indicado en el punto 19.1., a través de las herramientas utilizadas se ofrece la información de todos los servicios ofertados y, además, a lo largo del año y a través de las actividades que ya están en marcha, se vuelven a ofertar aquellas que se repiten o que comienzan de nuevo.

De todos los servicios se proporciona información detallada sobre sus contenidos, los trámites para inscribirse, las condiciones de asistencia, los requisitos solicitados, las condiciones económicas si las hay (pagos o becas) y los objetivos previstos; también se informa que forma parte de un itinerario de inserción sociolaboral (al tratarse de personas en situación o riesgo de exclusión).

No acaba ahí el proceso de transparencia sobre la oferta de servicios ya que ninguna persona, sea en el proyecto que sea, puede inscribirse sin haber pasado por una entrevista informativa de acogida, haber dado su conformidad sobre lo que se le ha explicado y aceptado el itinerario presentado.

## 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, se identifican mejoras y se implantan.

#### **22.1. Información adicional**

De forma periódica se contestan encuestas anónimas por parte de las personas empleadas y voluntarias; así mismo, se llevan a cabo reuniones de equipo (educativo, trabajo social, coordinación...) en las cuales se valora la satisfacción a nivel individual y de equipo de las personas empleadas y voluntarias.

Se emplean herramientas consensuadas y establecidas para que los criterios, a la hora de contestar, permitan realizar una valoración objetiva y medible, para marcar pautas de mejoras y que puedan ser evaluadas posteriormente.

Se han incorporado herramientas digitales para que todas las personas, empleadas y voluntarias, puedan llenar cuestionarios de satisfacción y evaluación; desde los programas se anima a todas las personas a hacer al menos, una evaluación trimestral y una final. Con los resultados, la entidad consensua las modificaciones oportunas para la mejora de los programas y de la entidad.

## **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...)?**

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

#### **23.1. Información adicional.**

En la actualidad ya existe y se ha implantado un PLAN DE IGUALDAD, que es público, y se ha creado una COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

Por otro lado, en el PLAN DE CALIDAD de la Entidad, se contempla concretamente este aspecto de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Como pueden observarse en los datos aportados, por número de contrataciones, por número de contrataciones indefinidas e igualmente como sucede con las personas voluntarias y las personas participantes en los proyectos, no hay ningún tipo de discriminación por género, edad, capacidades, origen, religión...

Es más, en los proyectos que se están desarrollando y en las memorias que se presentan en los mismos, queda reflejada las acciones positivas de igualdad que se desarrollan en el Centro.

## **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?**

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

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

Entre las actuaciones específicas que se contemplan en el Centro, podemos destacar para el personal contratado: retraso en la hora de incorporación al puesto de trabajo de las madres y padres con hijos o hijas menores de 12 años; adaptación del horario de trabajo del verano, al horario de los hijos e hijas, etc.

En cuanto a las personas usuarias de los programas, existe un aula de conciliación que permite que los niñas y niños pequeños estén atendidos mientras sus madres o padres asisten a las clases y a las actividades.

Igualmente, una vez aprobada la nueva legislación sobre conciliación, en el momento que ésta se desarrolle, la entidad pondrá en marcha y ejecutará las medidas necesarias para su cumplimiento..

**Formación y desarrollo profesional**

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

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

**25.1. Información adicional.**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación; al comienzo de curso se realiza un sondeo y posteriormente, a lo largo del curso en las reuniones de equipo las personas que lo desean pueden solicitar la formación que consideren adecuada. Añadido a esto, la Fundación ofrece cursos a lo largo del año para la formación de las personas trabajadoras y personas voluntarias de la Entidad, cursos internos y externos.

**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.**

Existe un plan de formación para las personas contratadas, el colectivo de voluntarios y las personas en prácticas,

La Fundación María Auxiliadora planifica y realiza sesiones formativas a nivel técnico de aplicación a las tareas propias de cada puesto de trabajo, también se realiza formación a nivel de conocimiento de protocolos que adecúan nuestro trabajo a la actualización legislativa y por último, se realizan formaciones a nivel de desarrollo personal (autoestima, acompañamiento, escucha activa...)

Por otro lado, la entidad oferta cursos externos de formación de desarrollo personal y profesional.

Al finalizar cualquier proceso formativo, las personas que han asistido al mismo, evalúan su

grado de satisfacción y a final de año, se hace una propuesta formativa para el año siguiente.

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **27.1. Información adicional.**

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales general para la Entidad y particular en cada proyecto, adecuado a las características de la actividad del mismo. El sistema de prevención es conocido por las personas que están en el Centro sea cual sea su trabajo o papel en los proyectos; es un sistema abierto a mejoras con sugerencias aportadas por las personas participantes o por las entidades encargadas de la certificación de prevención de riesgos o de atención a la salud de las personas vinculadas a la Entidad.

## **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.**

En la medida de lo posible se selecciona al proveedor en base a su calidad y precio, y sobre todo por su impacto ambiental y social. Así, tanto a nivel de proveedores de fungibles como a los prestadores de servicios, se procura contratar con empresas que responden al concepto de Responsabilidad Social; por ejemplo, en últimas contrataciones, la empresa que pintó parte del Centro y la empresa que se encarga de la limpieza, responden a parámetros sociales, teniendo contratadas a personas en situación o riesgo de exclusión.

Si que está previsto en el análisis de la realidad que está realizando el Centro, atender a criterios sostenibles y de Responsabilidad Social en aspectos como las compras responsables ya que, en otros temas como Medio Ambiente, ya se está realizando.

En este año hemos incorporado la comprobación del cumplimiento de normas estatales y europeas por parte de nuestros proveedores en cuanto a responsabilidad social, medioambiental y de materias primas sostenibles.

### **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.**

Tal como se ha indicado en el apartado anterior, en la medida de lo posible, se tiene en cuenta los aspectos sociales, medioambientales, legales, fiscales y mejores prácticas; en la actualidad si se ha realizado una selección de proveedores social y medioambientalmente responsables, en aquellas compras que se han podido seleccionar.

La Entidad está en un proceso activo de realizar una selección en todos los suministros y una clasificación de empresas, se inició con la comprobación de los proveedores nuevos y en estos momentos, ya se han actualizado los proveedores que llevaban más tiempo.

## **SOCIAL**

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

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

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

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

## **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 evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

### **34.1. Información adicional.**

En cada Programa y sus proyectos, así como en la Entidad, y contemplado en el proceso de calidad, se incluyen una serie de objetivos con indicadores de seguimiento; a modo de ejemplo, se pueden citar: la recogida selectiva de materiales para su reciclaje (papel, plástico, orgánico...), existiendo una planificación en su cumplimiento; aprovechamiento de papel (reduciendo al máximo el número de fotocopias realizadas y en todo caso, controlando que se hagan a dos caras; reducción en el consumo de agua (con indicadores y por espacios)...

### **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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la

contribución al logro de los compromisos adquiridos.

### **35.1. Información adicional.**

La Entidad lleva una estrategia frente al cambio climático que cuenta con el asesoramiento, seguimiento y evaluación de ECOEMBES. Las medidas implantadas en el Centro se comunican, así como el progreso obtenido, en los diferentes equipos y proyectos.

## **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**

Además de diferentes acciones para incidir en la energía circular, como pueden ser: reutilización de materiales de unos proyectos en otros, reutilización de envases para elaboración de materiales formativos, acciones de prestación de servicios a entidades externas (reutilización de materiales usados en nuestras actividades para cubrir necesidades en otras entidades; por ejemplo, tubos de fontanería para realizar instalaciones de juegos en guarderías), etc., la Fundación María Auxiliadora tiene un taller de reciclaje textil, al que acuden usuarios y usuarias en situación o riesgo de exclusión, en el que rehacen, reutilizan y adecúan prendas usadas para un segundo uso.

## **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**

Siguiendo con lo ya comentado, el nivel de comunicación de las acciones desarrolladas en la Entidad en materia ambiental, se realiza a través de todos los equipos, proyectos y programas, siendo las clases y los talleres que se realizan en el Centro, el lugar más apropiado y aprovechado para dicha comunicación. Por otro lado, en las diferentes asambleas que se realizan, en las charlas y reuniones con las personas del barrio que acuden a nuestro Centro y en las comunicaciones, también se informa de los planes de actividades medioambientales realizados o a realizar.

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

8

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Está claro que uno de los puntos fuertes de este año está siendo la adaptación del centro y los programas a la pandemia causada por el COVID-19; Las medidas que se han tomado han supuesto el reconocimiento de todos los sectores. Un avance se puede observar en el siguiente artículo

<https://www.fundacionmariaauxiliadora.org/en-este-curso-te-cuido-me-cuidas-nos-cuidamos/>

La conciencia y la puesta en práctica, a nivel de Entidad, equipos y personas participantes, de la Responsabilidad Social en todo momento; el cuidado que se tiene en educar y poner en práctica los principios de transparencia, sostenibilidad, respeto a las personas empleadas, voluntarias y participantes, la excelencia y la calidad en la gestión y el respeto al medioambiente.

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

La elaboración y la concreción en Planes escritos de los protocolos y las acciones que ya se están realizando. Darle un soporte formal a lo que ya se hace.

### 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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.