

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**LARES ARAGÓN, ASOCIACIÓN ARAGONESA**

CIF:G50687862

Pº. Teruel nº: 32-34 Bajos

50004 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Lares Aragón, Asociación de Residencias y Servicios -Sector Solidario-

#### Forma jurídica

Asociación con personalidad jurídica sin ánimo de lucro.

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

44

#### Número de miembros Junta/Patronato

9 personas forman la Junta Directiva.

#### Dirección - CP - Población

Pº Teruel, 32-34 Bajos

50004 Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

Aragón

#### Actividad principal

Servir a sus afiliados mediante la consecución de objetivos comunes, la protección de sus intereses y coordinación de sus actividades, en orden a mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

#### Colectivo principal atendido

Residencias que compartan nuestra Misión, Visión y Valores.

#### Año comienzo actividad.

1.996

#### Número de personas empleadas - media anual

1 persona

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

1 persona

#### Número de voluntarios

Personas de la junta

**Persona contacto**

Luisa Sazatornil

**E-mail contacto**

secretariatecnica@laresaragon.es

**Página web**

www.laresaragon.es

**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.)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario, se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

Somos una asociación pendiente de los cambios de nuestra sociedad en los aspectos nombrados anteriormente, lo cual plasmamos en nuestro planes estratégicos.

Además, formamos parte de Lares Federación de la que recibimos constantes aportaciones.

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

No

**2.1. Información adicional**

Estamos viendo cada día más asociaciones, agrupaciones etc. que se unen con un fin común. Uniendo fuerzas y compartiendo conocimientos es un poco más fácil conseguir tener éxito en los diferentes temas globales.

Colaboramos con El Justicia de Aragón en el proyecto OAS (Observatorio Aragonés de la Soledad), con el Ayuntamiento de Zaragoza (Pleno Consejo Ciudad y Consejo Sectorial de Acción Social).

Apoyamos y asesoramos a las diferentes entidades asociadas.

## **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**

Se realiza una plan estratégico cada 4 años a la vez que anualmente nos marcamos metas a corto plazo, Estas metas llevan asociadas unos indicadores que vamos comprobando regularmente para tomar las acciones necesarias si no se cumplen.

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

La organización aplica sistemas de control y análisis que le permiten optimizar el uso de recursos de los que dispone.

#### **4.1 Información adicional**

Como asociación se realiza un presupuesto anual, aprobado por la Junta directiva y en Asamblea, identificando las partidas con desviaciones y analizando los riesgos. La misma metodología se realiza con cada proyecto en los que vamos comprobando los resultados obtenidos y que se ajustan al presupuesto inicial.

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

Se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas, tras ser analizado y decidido por el órgano de gobierno.

#### **5.1. Información adicional**

Como con todos los fondos, la Junta Directiva es la que estudia repercutirlos en proyectos o acciones concretas para servir a nuestros afiliados.

## **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**

Tenemos identificados nuestros grupos de interés y por lo menos una vez al año se realiza un estudio de como podemos involucrar más a cada uno de dichos grupos.

Diferenciamos 9 grupos:; Asamblea General, Junta directiva, empleados, Lares Federación como grupo al que pertenecemos, Asociaciones con un fin similar, proveedores,

Administración y Entidades Certificadoras.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los grupos de interés.

**7.1. Información adicional**

Desde la implantación de la norma ISO 9001:2015 y las anteriores se pasan encuestas tanto asociados, alumnos de los cursos, proveedores y empleados. También realizamos reuniones con la Administración y reuniones con los directores de las residencias asociadas para detectar sus necesidades.

**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 responsable, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.

**8.1. Información adicional.**

La Junta Directiva se reúne mensualmente, donde se tratan todos los temas y se marcan estrategias de trabajo. Una vez al año se celebra la Asamblea donde se presenta la memoria con todas las actividades realizadas durante el periodo. También acuden los miembros a diferentes reuniones y grupos de trabajo con la Administración.

**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.**

Se presentan las cuentas en Asamblea anual.

**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**

Se presenta memoria de actividades, cuentas, etc una vez al año en Asamblea General. El órgano de gobierno y diferentes informaciones sobre la asociación están en nuestra web.

**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 a disposición de todas las personas de la organización.

#### **11.1.- Información adicional**

A parte del órgano de gobierno, hay un profesional liberal como asesor jurídico y una trabajadora a los que se les va informando de pequeñas normas de actuación.

En la política de Lares Aragón existe una definición de misión, visión y valores.

#### **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**

Se informa a los nuevos trabajadores al igual que cuando hay cambios en la Junta Directiva,

Esta redactada en nuestra política.

De manera individual o junto con Lares Federación realizamos muchas actividades donde trabajamos cultura, valores y diferentes objetivos.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **13.1. Información adicional**

Como asociación de residencias de mayores más vulnerables, nuestra actividad esta orientada a ámbitos sociales de más necesidad y de escasos recursos. Queremos implicarnos más activamente en los diferentes campos que abarca la responsabilidad social.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **14.1. Información adicional**

En un principio queremos dar nuestros primeros pasos con actuaciones con voluntariado, trabajadores y medidas medioambientales, para que un futuro próximo podamos realizar un Plan de Responsabilidad Social.

### **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**

Realizamos varias encuestas de satisfacción tanto a los asociados como a los alumnos y personal que acude a diferentes reuniones o actividades realizadas por Lares Aragón.

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

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes a través de una metodología y de forma periódica

#### **16.1. Información adicional**

A parte de lo mencionado en el apartado anterior, mantenemos reuniones con nuestros organismos financiadores para saber que necesidades tienen y que podemos ofrecerles.

#### **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**

A través de la ISO 9001:2015 nos planteamos objetivos anuales, los cuales luego estudiamos e incorporamos en nuestra metodología de trabajo.

### **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 investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.

#### **18.1. Información adicional**

En las encuestas de satisfacción reservamos un apartado para que nuestros asociados puedan expresar sus necesidades. En base a ellas organizamos diferentes proyectos para poder cubrirlas.

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **19.1. Información adicional**

Tenemos un grupo de correo electrónico que envía la información a todos los miembros de

la asociación.

**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, facilitando la realización de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

**20.1. Información adicional**

Realizamos estudios de la evaluación de los productos ofrecidos y realizamos un seguimiento para ver si obtiene los objetivos marcados.

**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 pone a disposición información detallada de sus características.

**21.1. Información adicional**

Nuestros productos y servicios se envían la mayoría de las veces directamente a los beneficiarios y en ocasiones por redes sociales, pudiéndose consultar en la página web.

**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**

Se pasa una encuesta anual para ver el grado de satisfacción y si se detecta algo que mejorar se toman las medidas oportunas.

**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...)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

**23.1. Información adicional.**

Se tiene muy en cuenta que la trabajadora tenga acceso a formación necesaria para su puesto de trabajo y a su vez teniendo voz en los órganos de gobierno.

**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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

No hay un plan específico ya que las necesidades de la trabajadora son estudiadas en Junta y comentadas con ella.

### **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.**

La asociación ofrece diferentes formaciones tanto a nivel regional como nacional. La trabajadora puede optar a estas u otras que ella considere más adecuadas.

#### **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 realiza plan de formación anual que se presenta en a la Junta.

### **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva.

##### **27.1. Información adicional.**

Se realiza un plan de prevención donde comprobamos las acciones a realizar.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

##### **28.1. Información adicional.**



La mayoría de nuestros proveedores son locales, a la hora de seleccionarlos miramos calidad/ precio a la vez que comprobamos impacto medioambiental y que están al corriente de sus obligaciones tributarias.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos de riesgos y/o ambientales.

#### **29.1. Información adicional.**

Comprobamos que cumpla con los requisitos exigidos por Lares Aragón, calidad, precio, servicio.

## **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?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

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

Colaboramos con la Consejería de Ciudadanía y Servicios Sociales de Aragón en los grupos de trabajo para la realización de plan estratégico servicios sociales de Aragón, con el Ayuntamiento de Zaragoza en el Pleno Consejo Ciudad y en el Consejo Sectorial de Acción Social y con El Justicia de Aragón en el Observatorio Aragonés de la Soledad.

### **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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con la actividad principal de la organización.

##### **31.1. Información adicional.**

Se realizan proyectos encaminados a potenciar el acompañamiento de las personas en situación de soledad no deseada, edadismo y reconocimiento y prevención del maltrato realizándolo a través de subvenciones que permiten la formación e información de nuestros asociados.

### **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 difunden a las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### **32.1. Información adicional**

Se desarrollan actuaciones en materia social con los asociados y otros grupos de interés difundidas por correo electrónico, redes sociales y a través de la página web.

### **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?**

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

#### **33.1. Información adicional**

Realizamos acciones de evaluación anual encaminadas a visibilizar nuestras aportaciones en salud y bienestar, educación de calidad, paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr los objetivos.

## **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.

#### **34.1. Información adicional.**

Gestión de residuos en oficina.

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

#### **35.1. Información adicional.**

Estamos empezando a marcarnos objetivos de desarrollo sostenible.

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

#### **36.1. Información adicional**

Hemos cambiado las iluminarias a unas pantallas led donde se produce un menor consumo y más sostenible, reutilizamos el papel en la oficina y recomendamos a nuestros asociados iniciar una economía circular.

### **Comunicación ambiental**

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

No de una manera formal

#### **37.1. Información adicional**

Sin respuesta

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

### **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?**

6

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

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

Los valores que compartimos los miembros de la asociación.

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

Ahora que hemos reflexionado en el aspecto Social, creo que hay muchos puntos que podríamos mejorar.

## **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 pero no ha establecido ningún compromiso 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 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.