

## RSA - Entidades no lucrativas

### Empresa evaluada

#### **OBRA SOCIAL PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**

CIF:R5000045D

Paseo María Agustín 8.-  
50004 - Zaragoza  
Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### Denominación de la organización

Parroquia Nuestra Señora del Carmen (Obra Social)

### Forma jurídica

Persona jurídica Iglesia Católica.

Somos la Obra social de la Parroquia del Carmen, con el mismo NIF de la Parroquia. Llevamos una contabilidad propia y auditada, a partir de este año 2021 por una Auditoria externa Rausell 8 parteners

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

No somos Asociación, sólo una Obra Social de la Parroquia del Carmen ; tenemos el mismo NIF

### Número de miembros Junta/Patronato

El grupo de dirección lo componemos tres personas

El órgano de gobierno está constituido por siete miembros, pertenecientes a diferentes proyectos y cargos dentro de nuestra Obra social, hemos creado la figura de representante de los trabajadores, votado por todos los trabajadores, y tiene como función representarlos en el órgano de gobierno y ante dirección.

Además tenemos

Comisión técnica formada por los trabajadores sociales y la dirección, para seguimiento y gestión de los diferentes proyectos, de forma mensual. Además revisamos los indicadores que tenemos.

También tenemos comisión de trabajo con los coordinadores de cada proyecto.

### Dirección - CP - Población

Parroquia Nuestra Señora del Carmen (Obra Social)  
Paseo María Agustín 8  
50004 Zaragoza

### Sector/Ámbito de actuación.

Ámbito social amplio  
Servicios básicos: comedor, ropero..  
Atención sociol personalizada  
Alojamientos temporales

Centro terapéutico de alcohol  
Centro de educación infantil  
Formación  
Reintegración socio laboral etc

### **Actividad principal**

Misión:

AYUDAR A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL,  
CONTRIBUIR A SU INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL Y EN SU DESARROLLO  
INTEGRAL

### **Colectivo principal atendido**

Persona en situación de pobreza o riesgo de reestructuración social y familia

### **Año comienzo actividad.**

Se inició en el 1978

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

Media anual 25 personas

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

21

### **Número de voluntarios**

Actualmente tenemos en activo un total de 305, pero es un dato que fluctúa. Debido al Covid se redujo el número de voluntarios que era superior a los 300. Todos los martes recibimos a personas que quieren ser voluntarios y eso conlleva incrementar nuestra "bolsa de voluntarios". El año pasado se hizo una campaña de captación. Además nos hemos adherido a entidades que facilitan la búsqueda como la Coordinadora aragonesa de voluntarios y el LAAAB del gobierno de Aragón, y trabajamos en coordinación con entidades como el Tranvía, que nos derivan personas interesadas en colaborar.

Tenemos además un aportado de voluntariado juvenil unido a los grupos e jóvenes de la Parroquia y de algunos Colegios e Institutos de secundaria.

A fecha de hoy ya tenemos una psicóloga que hace las entrevistas y orienta a las personas que se prestan a realizar una labor altruista y esto está favoreciendo el aumento de voluntarios y su pronta adaptación.

### **Persona contacto**

Antonio de la Vega Camacho  
antoniodelavegacamacho@gmail.com  
658846898

Coordinador general

### **E-mail contacto**

antoniodelavegacamacho@gmail.com

## Página web

[www.parroquiadelcarmen.es](http://www.parroquiadelcarmen.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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### 1.1 Información adicional

Además de las acciones a corto plazo, trazamos planes estratégicos a medio plazo ; en este caso en el tema laboral para el acceso al mundo laboral de las personas que acogemos.

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

No

### 2.1. Información adicional

No creemos que podamos enfrentarnos de forma individual, es por eso que formamos parte de 4 grandes asociaciones, tanto a nivel local (Coordinadora de Entidades que trabajan con personas sin hogar), como Autonómico (Red Aragonesa de Inclusión), como nacionales (Plataforma Norte y HOSPES)

Es fundamental el trabajo en equipo con otras entidades y trabajar en programas comunes que permiten ser más eficientes y alcanzar los objetivos. Obviamente todo este trabajo en equipo supone también un trabajo personalizado de la entidad.

## 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

Trazamos planes estratégicos, en la actualidad 7, para un periodo de cinco años. Estos

planes se revisan, actualizan anualmente con la comisión técnica, coordinadores...Una vez definidos, son aprobados por la dirección y órgano de gobierno.

Se pueden consultar en nuestra web [www.parroquiadelcarmen.es](http://www.parroquiadelcarmen.es)

#### **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**

Definimos unos indicadores para control de nuestros objetivos. Dichos indicadores están expuestos en un gran tablero, en donde son actualizados y revisados mensualmente por la Dirección y comisión técnica. En dichas revisiones, ante desviaciones, se toman acciones para su corrección.

#### **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**

Habitualmente de los gastos anuales dejamos una cantidad para fondo de maniobra. Hace dos años pasado tuvimos un superávit y analizamos en la dirección qué prioridades veíamos para utilizar dichos recursos. Seguidamente se consultó con la comisión técnica (formada por los trabajadores sociales y dirección) para consensuarlo y seguidamente se llevó al órgano de gobierno para su aprobación. Concretamente fué el proyecto de acogida para mujeres en la calle, cuya presencia se duplicó el año pasado.

El año pasado, el pequeño superhabit lo dejamos como fondo de maniobra

#### **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**

Hacemos encuestas a cada uno de los grupos para conocer sus opiniones y necesidades.

Tenemos vías de actuación y comunicación con cada uno de estos colectivos:

Grupo de trabajadores sociales y profesionales con los que tenemos relación diaria y reuniones mensuales estructuradas.

El grupo de voluntariado está organizado por proyectos y al frente de cada uno de ellos hay un coordinador. Los coordinadores forman un grupo con quienes nos reunimos trimestralmente en reuniones estructuradas en donde les hacemos partícipes de los temas

de gestión , escuchamos sus propuestas...

Además tenemos dos reuniones anuales para compartir lo más relevante de la Obra Social. En una de ella hacemos entrega de dos trofeos a entidades que han tenido una colaboración especial con la Obra Social.

La memoria es distribuida a toda las personas y entidades que colaboran con nosotros. Por último, tenemos reuniones a lo largo del año con diferentes colaboradores y entidades que colaboran con nosotros.

Este año hemos incorporado reuniones mensuales con empresas colaboradoras con nuestra Obra Social, para compartir nuestros proyectos y tener, a través de ellos retroinformación y sugerencias.

#### **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**

A través de encuestas , de reuniones periódicas estructuradas obtenemos esta información y en la medida de nuestras posibilidades y siempre en linea con nuestra filosofía de actuación, las integramos en nuestros planes de actuación.

Se crea una reunión anual para los grupos stakeholders donde se muestran los datos mas relevantes del años 2023, así como las lineas estratégicas y futuros proyectos para el 2024. En esta reunión, entregamos unas placas acreditativas a aquellas entidades y empresas que colaboran con nosotros anualmente, además en ese mismo acto entregamos un trofeo de fidelidad a la Obra Social a la entidad o empresa que nos ha ayudado significativamente de forma continuada.

También aprovechamos para hacer encuestas y tener retroinformación de nuestra gestión, así como sugerencias para la mejora continua.

Una forma de saber como nos ve la sociedad, son los reconocimientos, además de los 14 reconocimientos recibidos, este año 2024 hemos recibido el premio de "valores" de Cope Aragón.

#### **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, 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).

##### **8.1. Información adicional.**

Se realiza aprobación de presupuesto, por proyectos y planes estratégicos.

Tenemos un tablero en donde se exponen y revisan los indicadores de la Obra Social. Además publicitamos los resultados en la Memoria anual, la cual la presentamos a todos

los voluntarios de la Obra Social, trabajadores sociales y medios de información. Este año, además, estamos haciendo un auditoría Financiera de la Obra Social. También tenemos auditoría de Confidencialidad de la información, que se revisa anualmente. Los planes anuales los consultamos con el comité técnico, con los coordinadores de voluntarios y es aprobado en el órgano de gobierno. Hemos instituido una auditoría anual financiera que acredita la cuenta de resultados que publicamos

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

Expone y transmite activamente información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés. En caso de no estar obligada, aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

##### **9.1.- Información adicional.**

Además de exponer anualmente nuestra cuenta de resultados y distribuirla a través de nuestra Memoria, se puede ver en la WEB.

Este año estamos llevando también una auditoría externa de nuestra contabilidad financiera.

El informe integral de la auditoría financiera se incluye en nuestra página web en el apartado de finanzas.

#### **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**

Lo publicamos en nuestra WEB, en la memoria actual

Además vamos dando informaciones puntuales de interés a lo largo del año a través de Facebook e Instagram

También tenemos dos reuniones anuales en donde explicamos nuestras estrategias, acciones, marcha de nuestros proyectos y resultados económicos en la reunión de la presentación de la Memoria anual.

En el ADN de nuestra Obra Social, está la mejora continua y la transparencia, por ello hemos tenido una auditoría de EFQM, obteniendo el sello en la categoría Bronce.

#### **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**

Tenemos un manual para el voluntariado en donde se expresan claramente los derechos y

obligaciones de cada voluntario. También el perfil de voluntario para cada proyecto y tareas específicas.

Además disponemos protocolos de actuación para cada proyecto.

**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**

Además de estar explicitado en la WEB, lo recordamos en las Memorias anuales. También publicamos y repartimos un Memorandum (Resumen de la memoria) que distribuimos en la Parroquia y distribuimos a todos los feligreses

Además, de una forma más directa lo recordamos en las dos reuniones anuales.

En las reuniones por grupos se tienen en cuenta a la hora de definir tareas y acciones específicas en cada proyecto. Estas reuniones tenían lugar cada dos o tres meses según los proyectos; actualmente para evitar riesgos de contagios las hemos suprimido y se hace una comunicación más personal entre el trabajador social y los voluntarios del proyecto.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión.

**13.1. Información adicional**

Como entidad Social, nuestro trabajo es una responsabilidad social cara a usuarios en primer lugar, pero también a voluntarios y trabajadores sociales.

Planificamos estrategias a corto y medio plazo (5 años) que son revisadas anualmente, consensuadas con los diferentes grupos y aprobadas por el órgano de gobierno.

Basandonos en estas estrategias se trazan acciones concretas y proyectos para acción social.

Todos ello se publicita en nuestra Memoria Anual y es revisado mensualmente.

**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**

Definimos plan estratégico de cinco años y revisado anualmente para cada estrategia definimos proyectos

Seguidamente definimos indicadores que visualizamos en un gran tablero para que haya total visibilidad y transparencia. Estos indicadores se actualizan y revisan mensualmente por la comisión técnica y ante desviaciones se toman medidas y se definen acciones concretas

con un responsable para su gestión.

## **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**

Anualmente hacemos encuestas de satisfacción a nuestros usuarios que nos permite evaluar el grado de calidad de nuestras actuaciones y llevar a cabo un proceso de mejora continua.

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

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financieros y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

##### **16.1. Información adicional**

La retroinformación es a través de encuentros personales , ecos de medios de comunicación, reuniones bilaterales que nos permiten escuchar cómo ven nuestra labor y gestión.

#### **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**

Hemos incorporado encuestas para tener información de cómo nos ven, sugerencias, etc. Además, desde 2023, tenemos una reunión con ellos en las que explicamos posibles estrategias, proyectos, resultados, etc.

Tenemos un panel con los indicadores más relevantes de la Obra social que revisamos mensualmente con nuestros colaboradores (trabajadores sociales). Cuando vemos alguna desviación o mejora se definen acciones que se anotan para llevarlas a cabo.

Además, periódicamente , tenemos reuniones por proyectos para revisar la atención personalizada de nuestros usuarios y tomar las acciones oportunas.

### **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**

Trabajamos en equipo con otras entidades como Albergue Municipal, ayuntamiento. Pertenecemos actualmente a dos asociaciones , PSH (Personas Sin Hogar) que la formamos nueve entidades ( Cáritas, Cruz Roja, Cruz Blanca, El Refugio, Hermanas de la Caridad, Sercade, San Blas, La Caridad y Obra Social del Carmen) asi como miembros de la RED donde a nivel de Aragón estamos más de cuarenta entidades. Con ellas vemos las necesidades de nuestro entorno y esto nos ayuda para discernir qué nuevas estrategias y proyectos llevar a cabo. También nos permite aprender de los demás para llevar a cabo mejoras en nuestra Obra Social.

Tambien pertenecemos a dos asociaciones a nivel nacional: Plataforma Norte y HOSTES

### **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**

Pongo un ejemplo de un proyecto que estamos llevando a cabo : Casa Abierta para Mujeres que viven en la calle.

Hemos visto la necesidad no solo basándonos en nuestros datos, sino con la información de otras entidades; especialmente Cruz Roja.

Este proyecto, una vez aprobado internamente, lo hablamos con el Ayuntamiento para llevar conjúntamente.

Seguidamente se ha publicitado por los medios de comunicación (TV, Radio y prensa)

Actualmente hemos elaborado protocolos de actuación para lleválo a cabo y hemos buscado personas y medios para poderlo implantar.

#### **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**

Cuando acogemos a una persona se definen itinerarios personales entre el trabajador o trabajadora social y el usuario . Dichos itinerarios personales son apoyados por el voluntariado de la Obra Social y además de tener un seguimiento continua por el trabajador o trabajadora social, hay reuniones bimestrales o trimestrales (según los proyectos), con el voluntariado.

### **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**

Para explicar los servicios que prestamos tenemos diferentes vías :

Atención directa a través de una trabajadora social que acoge todos los días a las personas que lo solicitan

WEB en donde explicamos nuestra identidad, misión valores; así como el contenido de cada proyecto. Ademá tenemos Facebook e Instagram

También tenemos un video que lo explica de una forma resumida.

Anualmente emitimos un a Memoria y distribuimos también un Memorándum que lo explica.

Indirectamente, a través de asociaciones de las que formamos parte, damos también a conocer nuestros servicios; y también a través de los medios de difusión (TV, Radio y Prensa)

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

### **22.1. Información adicional**

Mensualmente tenemos reuniones de trabajo en donde los trabajadores sociales , además del seguimiento de proyectos, exponen sus demandas, inquietudes, propuestas.

Además hay reuniones personales con cada uno de ellos que nos permiten conocer su grado de satisfacción, inquietudes etc.

## **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...)?**

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

### **23.1. Información adicional.**

Dentro de la Obra Social tenemos una estructura plana , de un solo nivel y por tanto no ha lugar a promociones. Lo que buscamos es que en función de los proyectos, marcamos un perfil de persona y procedemos a hacer selección de candidatos para ello. Actualmente de los siete trabajadores sociales, cinco son mujeres.

En total tenemos actualmente 25 empleados, de los cuales 20 son mujeres y 5 hombres, un 80% son mujeres

### **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.**

Tenemos horarios flexibles, dentro las posibilidades laborales de atención a nuestros usuarios. También hemos accedido a reducción de jornadas laborales y acoplar horarios. Hemos elaborado un plan de conciliación laboral y familiar conjuntamente con los empleados.

En 2023 vamos a realizar una auditoria externa para evaluar la conciliación familiar  
También estamos ya este año con la realización del Plan de Igualdad

### **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.**

Mensualmente tenemos una reunión con los trabajadores sociales donde revisamos los indicadores de la Obra Social, la situación de cada proyecto, acciones en curso etc. y anualmente revisamos los programas de formación, que consensuamos.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora o voluntaria se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo o tareas y de la actividad de la organización.

#### **26.1. Información adicional.**

Los trabajadores realizan al incorporarse a la empresa una formación individualizada realizada por una psicóloga.

Por otro lado, todos los trabajadores realizan la formación de su puesto de trabajo relacionada con el área de prevención de riesgos laborales y toda aquella formación técnica relacionada con su puesto de trabajo.

Para los voluntarios, existen cursos de formación generales que se realizan periódicamente y por otro lado, cursos de formación de los proyectos en los que participan.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por puestos de trabajo y funciones, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **27.1. Información adicional.**

Con motivo del Covid, se hicieron protocolos en cada proyecto para evitar contagios y se informó constantemente a todos los usuarios.

Actualmente hemos vuelto a actualizar los protocolos a la situación actual.

Además en alojamientos tenemos medidas de seguridad, por ejemplo en cocinas., salas, actividades de colonias, etc

## **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.**

Cuando realizamos un proyecto salimos a petición de ofertas , comparamos ofertas y decidimos en función de calidad, precio, soluciones técnicas, entre otros criterios. También valoramos soluciones medioambientales.

### **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.**

Antes de buscar un proveedor, salimos a petición de oferta y elegimos el más ventajoso teniendo en cuenta las soluciones técnicas cara impacto medioambiental (aprovechamiento energético, aerotermias...etc) También valoramos la seguridad en su ejecución .

Desde hace unos 8 años hemos ampliado el numero de proveedores y ahora para los gastos mas significativos pedimos distintos presupuestos (mínimo 3) y elegimos en relación calidad precio

## **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.

Trabajamos con indicadores por proyectos que revisamos mensualmente

También trabajamos en proyectos comunes con otras entidades, formando asociaciones para emprender proyectos conjuntos: PSH, RED, Plataforma Norte, HOSPES

Además trabajamos con el Ayuntamiento en proyectos comunes y seguimos abriéndonos a nuevas alianzas para trabajar en equipo y lograr mejores resultados.

## 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.

Los proyectos van siempre en linea con nuestra identidad y misión . establecemos objetivos, indicadores y los revisamos mensualmente y en caso de desviaciones tomamos acciones para intentar corregirlas.

NUESTRA IDENTIDAD: "Queremos contribuir a crear una sociedad más humana y justa, comprometiéndonos con nuestra realidad y encarnando los valores cristianos.

NUESTRA MISIÓN: "Ayudar a las personas en situación de pobreza y exclusión social, contribuir a su integración social y laboral y en su desarrollo integral".

## 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

Tenemos varias vías de comunicación , en ambas direcciones:

Organizativamente tenemos un trabajador social al frente de cada proyecto así como un coordinador de voluntarios del mismo que trabaja en equipo , dándole apoyo, con el trabajador social.

Tenemos reuniones periódicas en cada proyecto (Mensuales o semestrales, según el Proyecto)

También reuniones con todos los trabajadores sociales (mensuales) , con los

coordinadores de los proyectos (trimestrales), además de la juntas de gobierno  
Diariamente hay comunicación fluida con los trabajadores sociales, voluntarios...  
Anualmente tenemos dos reuniones a nivel de la Obra Social en donde se informan de las estrategias, proyectos, resultados y demás temas relevantes  
Además publicamos anualmente una Memoria  
Tenemos otras vías de comunicación :Web, Facebook, Instagram , además de grupos de WhatsApp

## **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**

Tenemos varias vías de comunicación : Web, Facebook, Instagram...  
Además comunicamos a los medios los diferentes eventos, actuaciones relevantes que llevamos a cabo (TV, Radio y Prensa)  
En nuestra memoria Anual recogemos los diferentes impactos mediáticos.

## **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.**

Actualmente estamos desarrollando con Iberdrola la creación de un parque solar para alimentación autónoma de uno de nuestros Proyectos (Centro de Rehabilitación de Alcohol) y además generar energía limpia para otros de los Centros en los que trabajamos.  
Cuando emprendemos un nuevo proyecto, analizamos cómo actuar para respetar el medioambiente. Por ejemplo, en los nuevos edificios, hemos instalado:  
Aerotermia ; renovación de aire con recuperadores de calor, aislamientos, cristales con cámara con gas argón para reducir trasmisión energética etc..

### **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.**

Lo expuesto anteriormente cara a los nuevos alojamientos en temas de protección energética.

También publicado en nuestra Memoria 2020, pág. 7 y las siguientes

## 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 Obra Social el Carmen ha instaurado el modelo de economía circular en varios de sus proyectos.

- En cuanto a los suministros energéticos se plantea este 2023 instalar placas solares en unos de nuestros terrenos. Ya se ha hecho el estudio y estamos a la falta de la instalación, calculamos que podremos dotar de energía eléctrica suficiente para cubrir las necesidades del Centro de Rehabilitación de Alcohol y generar energía para suministrar a algunos otros proyectos.
- Tenemos un huerto y un invernadero ecológicos donde producimos verduras y hortalizas de temporada que satisfacen las necesidades de parte de nuestros proyectos.
- Realizamos reciclaje e impartimos dos sesiones anuales para concienciar a las familias de la importancia del reciclaje y para enseñarles como deben hacerlo.
- Reciclamos ropa en nuestro Proyecto de Ropero tanto para nuestra propia entidad como colaborando con entidades específicas de reciclaje de tejidos
- Utilización de alimentos donados por distintos supermercados: Mercadona, Corte Inglés, etc. y entidades sociales o centros de formación que nos donan alimentos de forma desinteresada

## Comunicación ambiental

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **37.1. Información adicional**

En temas específicos, como reciclados, tenemos métodos de actuación. Por ejemplo, en el comedor hay una persona que se encarga diariamente en la recogida de cartones...

En el centro terapéutico uno de los talleres es agricultura ecológica

Informamos también de nuevos proyectos, en la presentación de la Memoria anual y en reuniones puntuales. Por ejemplo, instalación de aerotermias para ahorro energético.

## **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 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes

### **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?**

- Satisfacción de nuestros clientes por los servicios prestados
- Un buen equipo de profesionales y voluntarios
- Una buena organización, eficiente y transparente
- Una red amplia de servicio con un plan de reintegración socio-laboral
- Trabajo en equipo con otras entidades
- Muy arropados por personas y entidades que nos permiten llevar a cabo estos proyectos

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

Tenemos que buscar una retroformación estructurada del grado de satisfacción de nuestros financiadores y llevar a cabo trazabilidad. Estamos ya implantandolo  
Mejorar los resultados en la integración socio-laboral de nuestros usuarios y calidad de los trabajos conseguidos.

### **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 2. Hambre cero.

- 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 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.