

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**COORDINADORA ARAGONESA DE  
VOLUNTARIADO**

CIF:G50507599

Avda. Cesáreo Alierta, 4 Pasaje Miraflores Local 3

50008 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Coordinadora Aragonesa de Voluntariado

#### Forma jurídica

Asociación

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

98 entidades de voluntariado

#### Número de miembros Junta/Patronato

6

#### Dirección - CP - Población

Avda. Cesáreo Alierta, 4 Pasaje Miraflores Local 3 50008 Zaragoza

C/Yagüe de Salas, 16 44001 Teruel

#### Sector/Ámbito de actuación.

Voluntariado

#### Actividad principal

Promoción y formación del voluntariado y coordinación de organizaciones de voluntariado

#### Colectivo principal atendido

Entidades con programas de voluntariado y personas voluntarias.

#### Año comienzo actividad.

1991

#### Número de personas empleadas - media anual

3

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

3

#### Número de voluntarios

10

**Persona contacto**

Margarita Lambán

**E-mail contacto**

coordinadora@aragonvoluntario.net

**Página web**

www.aragonvoluntario.net

**GENERAL**

**Tendencias Globales**

- 1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
  - Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
  - Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)
  - Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
  - Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)

**1.1 Información adicional**

Todos los agentes sociales y económicos se ven afectados por estos aspectos, pero las entidades sin ánimo de lucro sufrimos especialmente los cambios de tendencia a nivel global. Además, la responsabilidad de las entidades en estos aspectos es si cabe mayor, ya que entre nuestros fines se incluyen aspectos ligados a la igualdad, el crecimiento sostenible, y el desarrollo social y territorial.

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

**2.1. Información adicional**

Cada uno a su nivel, todos podemos adoptar medidas que contribuyan a hacer frente a estas tendencias globales. Cambiar las cosas o adaptarse a ellas no depende de grandes corporaciones o decisiones sino que también han de afrontarse a corto plazo y con decisiones desde las pequeñas y medianas organizaciones. Consideramos que las estrategias o estructuras de trabajo en red entre estas organizaciones pueden facilitar el cumplimiento de determinados estándares.

**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?**

#### **3.1. Información adicional**

Tenemos unas líneas de trabajo de planificación estratégica que revisamos cada cierto tiempo, pero sin que exista una metodología concreta ni una periodicidad fija. La planificación se hace más a corto plazo (anual), aunque depende en algunos casos de la financiación para determinados proyectos. Cada año se elabora y aprueba un Plan de Trabajo anual, que es la herramienta principal para evaluar objetivos y actualizar proyectos y líneas de actuación.

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

#### **4.1 Información adicional**

Controlamos los recursos de los que disponemos e intentamos que su utilización sea lo más eficiente posible. En la Asamblea anual se controlan las cuentas y se valora el uso de recursos, marcando líneas de trabajo. Además, se realiza un presupuesto anual, aprobado por el órgano de dirección y por las entidades que forman la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y cada proyecto tiene un presupuesto económico que se justifica y evalúa, según los plazos y modelos establecidos por cada financiador.

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

#### **5.1. Información adicional**

El remanente de años anteriores se dedica al sostenimiento de la entidad y a la financiación de los programas y proyectos anuales que dan respuesta a su misión hasta que se obtiene financiación específica para los mismos.

### **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.**

#### **6.1. Información adicional**

En los procesos de planificación y de calidad que hemos llevado a cabo en los últimos años hemos definido los protocolos de actuación tanto los clave como los estratégicos y los grupos de interés:

- Grupos Internos:

Junta Directiva: son seis personas voluntarias representantes de entidades de voluntariado.

Entidades Miembro: actualmente, son 95 entidades con programas de voluntariado en Aragón.

Personal: el equipo técnico de la entidad.

- Grupos Externos:

Administraciones Públicas: la Coordinadora se relaciona con las Administraciones desde su rol como promotores del voluntariado e interlocutor del voluntariado aragonés y de financiadoras de la acción.

- Personas voluntarias o que deseen hacer voluntariado como nuestros clientes principales además de nuestras entidades miembro.

Entidades que participan en programas concretos: hay entidades que sin ser miembro de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado participan en algunos programas concretos, como las mesas de trabajo sobre voluntariado en el territorio y la formación.

Otras plataformas y entidades: además de las entidades que participan en nuestros programas hay otras con las que tenemos alianzas puntuales. Destacan especialmente otras plataformas de las que formamos parte o con las que trabajamos en red.

Entidades financieras: son un grupo de interés estratégico vinculado a la financiación de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

Otros agentes de promoción del voluntariado: también establecemos alianzas con otros agentes como centros educativos, organizaciones empresariales y sociales para el desarrollo de proyectos en común.

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

### **7.1. Información adicional**

Se definen herramientas en las que se analizan expectativas y resultados de nuestros grupos de interés tanto en la programación como en la evaluación de los programas y actividades. Dependiendo de la relación con cada uno, las herramientas son diferentes, pero para todos ellos existen mecanismos de comunicación y conocimiento mutuo para el establecimiento de alianzas. La metodología de trabajo en red desarrollada con nuestros principales grupos de interés facilita una evaluación circular y detección de necesidades para la programación.

## **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?**

### **8.1. Información adicional.**

- Sus nombres y curriculums están en la página web, así como el organigrama de la entidad
- Se reúnen periódicamente para dirigir la gestión y la entidad
- Participan en la representación de la entidad y en otros aspectos del día a día.

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

### **9.1.- Información adicional.**

En nuestro portal de transparencia (<https://aragonvoluntario.net/transparencia/>) aparecen datos actualizados de actividad, miembros, gestión, actividades, etc.

### **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?**

#### **10.1. Información adicional**

La página de transparencia se actualiza y se informa activamente de los resultados de los proyectos y de la memoria anual de actividades. Además, somos activos y enviamos notas de prensa, dossieres y memorias de actividad tanto a las entidades miembro como a grupos de interés.

### **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?**

#### **11.1.- Información adicional**

La entidad se encuentra adherida al código ético de organizaciones de voluntariado de la Plataforma del Voluntariado de España y es requisito para la admisión de nuestras entidades miembros la adhesión al mismo.

### **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?**

#### **12.1. Información adicional**

Esta información es pública y se remite a la persona que establece relación con la Coordinadora a su conocimiento y revisión antes de comenzar su labor, sea profesional, prácticas o de voluntariado.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

#### **13.1. Información adicional**

No tenemos un Plan de Responsabilidad Social y este sello es un primer paso para trabajar en este aspecto.

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

#### **14.1. Información adicional**

No tenemos un Plan, aunque hemos trabajado distintos aspectos vinculados a la gestión de la entidad y del voluntariado sobre todo en términos de calidad y planificación estratégica.

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

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

#### **15.1. Información adicional**

- Evaluamos todos los programas
- Recogemos la información en evaluaciones por escrito o personales.
- Utilizamos los resultados como indicador para mejorar.
- Establecemos una metodología de trabajo en red basada en la detección de necesidades-programación-ejecución y evaluación de forma circular de nuestros principales clientes que promueve su implicación y comunicación.

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

#### **16.1. Información adicional**

Conocemos el grado de satisfacción de nuestros principales financiadores a través de la relación establecida en el desarrollo de proyectos conjuntos.

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

#### **17.1. Información adicional**

Las mejoras se identifican en base a las evaluaciones obtenidas en los diferentes programas y al análisis de la realidad que se realiza a nivel técnico en estructuras de trabajo en red con nuestros clientes tanto territoriales como por área de actuación (mesas de trabajo territoriales y grupos de programación) . Con esta información se proponen mejoras y se planifican nuevas líneas de trabajo o proyectos para desarrollar actuaciones. Estas propuestas de mejora son evaluadas y aprobadas por la Junta Directiva, por los participantes en distintos programas cuando han tenido parte en el diseño del proyecto en las mesas y grupos de trabajo y por las entidades miembro en la Asamblea.

#### **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?**

### **18.1. Información adicional**

Mediante una evaluación de necesidades y satisfacción se realiza el diseño de actividades y programas. La innovación surge de esta evaluación ante las demandas de las entidades miembro y sus personas voluntarias en las diferentes estructuras de trabajo en red interno, si bien como un aspecto más de la planificación, no como una línea estratégica específica.

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

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

#### **19.1. Información adicional**

Para cada proyecto o servicio nuevo, se establece un Plan de Difusión que incluye la información al potencial participante o usuario/a, los medios de comunicación que se utilizarán, los diferentes materiales y otros recursos para su puesta en marcha. Asimismo, los cambios se comunican mediante email o por otros canales adecuados para cada participante.

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

#### **20.1. Información adicional**

Tenemos instaurados sistemas de evaluación integral para cada servicio en los que se permite hacer sugerencias y propuestas. Además, en programas concretos como el diseño de la Oferta Formativa o de programación para actividades, se pide opinión a los agentes implicados y se incluyen las sugerencias.

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

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

#### **21.1. Información adicional**

Todos los servicios y proyectos aparecen en la web y se difunden activamente y periódicamente entre participantes en el diseño, agentes de interés y potenciales usuarios/as o participantes.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

### **22.1. Información adicional**

La satisfacción de las personas voluntarias se realiza a través de reuniones de evaluación periódicas con el equipo técnico. La satisfacción de las personas empleadas se realiza en reuniones de la representación de las mismas con la junta directiva de la entidad. En ambos casos, el grado de satisfacción se expresa de manera informal y sin que haya mecanismos establecidos.

### **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...)?**

#### **23.1. Información adicional.**

Tenemos un Plan de Igualdad, aunque no hay establecidos mecanismos fijos de revisión y evaluación periódicamente. Se establecen medidas que facilitan la conciliación, formación y desarrollo profesional de las personas empleadas.

### **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?**

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

Existen medidas que se van adoptando en función de las necesidades y demandas de cada una de las trabajadoras, como adaptaciones y reducciones de jornadas y permisos tanto para el cuidado de hijos como para la formación y desarrollo profesional.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

#### **25.1. Información adicional.**

Se recogen y atienden de manera personal en el caso de las personas empleadas. En el caso de las personas voluntarias entra dentro de los programas de formación que impulsa la entidad.

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

### **26.1. Información adicional.**

Cada una de las personas de la organización puede establecer sus propios itinerarios formativos en función de las necesidades para su puesto de trabajo o su tarea voluntaria. Además del itinerario formativo de la propia entidad, las personas de la organización tienen la posibilidad de incluir aquellas cuestiones que son de interés.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **27.1. Información adicional.**

En 2010, incluido en un proceso de calidad de la entidad, se llevó a cabo un informe de prevención de riesgos que no ha sido actualizado.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

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

Se tiene en cuenta la procedencia territorial del proveedor en función de la zona en la que se desarrolle el proyecto y su realización por parte de entidades sociales, además de su precio y calidad.

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

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

##### **29.1. Información adicional.**

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado tiene un número de proveedores muy limitado.

## **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?**

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

La mayoría de las acciones van dirigidas al cumplimiento de los fines de promoción del voluntariado y trabajo en red y el establecimiento de alianzas con otros sectores, que están dentro de nuestro fines, aunque puntualmente se colabora en la donación de materiales u otras causas concretas, fuera de nuestro campo de actuación.

### **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?**

#### **31.1. Información adicional.**

Los propios fines y estrategia de la entidad incluyen el desarrollo de proyectos sociales ligados a la participación del voluntariado, contando con otros proyectos puntuales que no están ligados a la estrategia de la entidad.

### **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?**

#### **32.1. Información adicional**

No se comunican de formalmente, sino de manera informal.

### **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?**

#### **33.1. Información adicional**

No se comunican porque no responden a líneas de actuación de la entidad y son muy puntuales.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

#### **34.1. Información adicional.**

No tenemos una planificación, aunque tenemos en cuenta algunos criterios medio ambientales en el día a día de la gestión de proyectos y actividades.

## **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?**

### **35.1. Información adicional.**

Las acciones se ponen en marcha a nivel individual y para cada actividad, pero sin que haya una planificación o unas líneas de actuación de la entidad.

## **Economía circular**

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

### **36.1. Información adicional**

La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado gestiona el servicio Reutiliza, que pretende dar una segunda vida a material, mobiliario, etc. de administraciones públicas, personas particulares y otras entidades que puedan servir. De este modo, reutilizamos material informático, excedentes de empresas, libros, mobiliarios y cualquier otro objeto que las entidades puedan necesitar.

## **Comunicación ambiental**

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

### **37.1. Información adicional**

La comunicación es informal y en el día a día de la gestión de las actividades de la Coordinadora.

## **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)**

-

### **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?**

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

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

Somos una plataforma de referencia en la que potenciamos la participación y la transparencia de los socios, agentes implicados, etc. Nuestro punto fuerte es la integración de las entidades en una estructura que crece año a año y que tiene una gran capacidad de adaptación, reacción y respuesta ante nuevos proyectos y propuestas.

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

Un área de mejora es la captación de recursos y el establecimiento de alianzas que consoliden la sostenibilidad de la entidad.

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

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

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

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