

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **SERVICIO CAPUCHINO PARA EL DESARROLLO Y LA SOLIDARIDAD**

CIF:G82192287

Calle Fray Julian Garas, 1 Duplicado

50006 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **Denominación de la organización**

Servicio Capuchino para el Desarrollo y la Solidaridad (SERCADE).

#### **Forma jurídica**

Asociación.

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

85 (30 mujeres y 55 hombres)

#### **Número de miembros Junta/Patronato**

5 (1 Presidente, 1 Secretario/Tesorero y 3 Vocales).

#### **Dirección - CP - Población**

Domicilio fiscal: Calle Lope de Vega, 45, 28014, Madrid

Sede de Zaragoza (inscrita en el Ministerio): Calle Fray Julián Garás, 1 duplicado, 50006, Zaragoza

#### **Sector/Ámbito de actuación.**

SERCADE tiene como función principal el acompañamiento a los Capuchinos de España en la gestión, coordinación, cohesión y desarrollo de sus programas sociales, tanto en España en las 34 presencias que mantienen en la actualidad, como en las custodias de México, Venezuela y Ecuador; así como en otros lugares que por su relación de historia, hermandad, significado o presencias puntuales en donde consideremos importante actuar. Nuestra labor se ha dirigido tradicionalmente a las personas en exclusión social y dentro de este grupo, en concreto a personas mayores, sin hogar y vecinas del barrio con escasos recursos, atendiendo sus necesidades más básicas: alimentación, vestido, vivienda, ocio, etc

#### **Actividad principal**

La labor de SERCADE va encaminada tanto a la gestión de programas de acción social y de cooperación al desarrollo, como a la intervención en educación en valores y sensibilización en los centros de formación, colegios y parroquias existentes.

Tratamos de aunar en la práctica de nuestra intervención los dos aspectos y/o vertientes fundamentales de nuestro cometido: asistir en necesidades básicas, y favorecer la promoción humana y el empoderamiento en la resolución de dichas necesidades a futuro.

## **Colectivo principal atendido**

Personas mayores de 18 años en situación de pobreza y vulnerabilidad en el territorio de Aragón.?

Personas y familias en exclusión severa, con dificultades para acceder a servicios sociales: falta de empadronamiento o dificultades con la documentación, que impide el acceso a los servicios sociales.?

Personas derivadas de los C.M.S.S., Servicio del Salud, entidades sociales pertenecientes a la coordinadora de personas sin Hogar y la Red aragonesa de entidades para la inclusión.?

Personas sin hogar o en situación de vivienda inestable y/o precaria.

Personas mayores de 65 y de 80 años en situación de exclusión social.

## **Año comienzo actividad.**

1998.

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

45 (total), 11 (Aragón).

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

45 (total), 11 (Aragón).

## **Número de voluntarios**

430 (293 mujeres y 137 hombres)

## **Persona contacto**

Jessica Clemente Marco.

Coordinadora.

976 371 628

692 049 266

## **E-mail contacto**

jessica.clemente@sercade.org

## **Página web**

<https://www.sercade.org/> (España)

<https://centrosocialsanantonio.es/> (Aragón)

## **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**

Trabajamos bajo una programación que conceptualiza el horizonte hacia el que pretende apuntar en el transcurso de ese periodo.

Es una planificación construida en base a aportaciones de los coordinadores de cada programa y consolidada por la persona a cargo de la dirección de la entidad y que es transmitida posteriormente a la Junta Directiva, enmendada y aprobada finalmente por ella.

Ante temas globales como los citados se va realizando un análisis de forma continuada y en ocasiones según la necesidad detectada se elaboran planes a corto y largo plazo

SERCADE tiene desde su origen una pretensión de constituirse en un programa pautado, procedimentado y estandarizado e incluso que genere una medición de impacto que venga a dar seguimiento, evaluación y reflexión para la reconceptualización.

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

#### **2.1. Información adicional**

Consideramos que los temas globales citados deben ser tratados de forma colectiva para abordarlos de una forma más eficaz y con mayor impacto social

### **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**

Siendo una entidad del Tercer Sector, los aspectos sociales forman la fibra misma de nuestro ser.

SERCADE define su identidad en el carácter franciscano y de él extrae los cuatro valores o dimensiones que lo concretan y que definirán cada una de nuestras acciones.

Entendemos la justicia como el cometido de todo ser humano y por lo tanto como el destino que debe tener la sociedad en su conjunto. La Justicia es el respeto a los derechos humanos y la promoción del ser humano hacia la paz y el bien común.

Entendemos por dignidad el reconocimiento del valor intrínseco de todo ser humano más allá de sus características o condiciones. Dignidad es considerarnos en igualdad en derechos y deberes.

La ecología es asumida desde un valor que engloba no solamente el cuidado y respeto por la creación sino también por su dimensión estética. Tal y como nos definió Francisco, seres humanos siendo parte de la creación, elementos en conexión con nuestro medio.

Entendemos por solidaridad la inevitable corresponsabilidad que nos debe regir en el

cuidado de la fraternidad global y en toda relación. La Solidaridad es la herramienta de actuación principal, la que materializa y hace efectiva a la ¿fraternidad?.

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

##### **4.1 Información adicional**

Con varias trabajadoras contratadas exclusivamente para gestionar la contabilidad de la entidad y siendo una asociación del Tercer Sector, estamos muy sensibilizados en cuanto a la eficiencia se refiere. Todas las actuaciones son estudiadas para lograr la máxima optimización de los recursos disponibles, buscando una mejoría completa en nuestras áreas de trabajo, ya sea en hacer más eficientes las actuaciones para un ahorro de tiempo y aumento de la productividad, o utilizar de formas adecuadas los recursos de los que disponemos.

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

##### **5.1. Información adicional**

Todos los beneficios revierten en la entidad para volver a reasignarse a distintas partidas de gasto en el siguiente ejercicio económico.

#### **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**

Nuestros grandes bloques relacionales son:

Clientes/ Usuarios-as

Colaboradores

Donantes

Financiadores

Proveedores

Socios-as

Trabajadores-as

Voluntarios-as

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

##### **7.1. Información adicional**

Las actividades de comunicación y captación de personas y entidades se llevan a cabo por diferentes canales (redes, encuestas, correos, llamadas, reuniones, seminarios, jornadas...).

## **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.**

La base social de SERCADE constituye los órganos de toma de decisiones de la entidad. Es por ello que de la base social se elige de forma periódica el equipo que representa a la asociación en su Junta Directiva.

La Junta Directiva está representada por un mínimo de cuatro miembros y un máximo de seis, siendo estos:

- Presidente/a (Representante legal de SERCADE):
- Secretario/a y Tesorero/a:
- Vocal 1 ?Programas?
- Vocal 2 ?Relación con misiones?
- Vocal 3 ?Procesos?

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

### **9.1.- Información adicional.**

Trabajamos la comunicación externa desde una doble realidad: generando estrategias propias de SERCADE y trabajando también desde una lógica común con la Provincia de Hermanos Menores Capuchinos de España.

Es fundamental transmitir y volcar la transparencia que toda entidad social requiere. El suministro de información estará a cargo de todo el equipo técnico de la entidad y será compilada por el director.

En términos generales se proporciona:

- Información relevante sobre la entidad (resumen del plan operativo)
- Transparencia de las personas que ostentan la representación y del equipo técnico
- Transparencia en el manejo de fondos y destino de las ayudas
- Información relevante y estable sobre los programas que estructuran a SERCADE y sobre las ayudas a terceros

**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**

Los dos canales de comunicación más importantes para ello son nuestra página web y el

boletín electrónico.

**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**

Todo trabajador pasa por las fases de:

- Acogida: es uno de los momentos más importantes, el trato es cercano y amable.
- Integración: en el programa y en la entidad. Se trata de integrar a la persona en la dinámica de el equipo del proyecto concreto, pero más allá de la tarea concreta, también en la entidad.
- Crecimiento: se promueve la formación en temas que fortalezcan el mejor desempeño de la acción, pero también en temas que les ayuden a profundizar en aspectos globales y transversales sobre nuestra visión del mundo, de la justicia social, la ecología, la fraternidad... y también la búsqueda de encuentros donde poder formarse y compartir inquietudes con otros trabajadores.

**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**

Dentro de las sesiones de formación ? itinerario educativo se provoca un sentido de pertenencia a la entidad y un espacio para la convivencia y conocimiento mutuo.

La Comisión sociomisionera y los Hermanos Menores Capuchinos comparten ideas acerca de la identidad, los valores franciscanos y acción social franciscana.

### **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 hemos desarrollado aún un Plan de Responsabilidad Social, aunque cuantificamos nuestro impacto sobre el medio ambiente y la sociedad.

Es necesario diseñar donde se reflejen, entre otros, acciones que repercutan en el bienestar de las personas de la entidad, todas aquellas con las que nos relacionamos, el respeto por los derechos humanos, el cumplimiento de la legislación laboral y ambiental, etc.

**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**

En estos momentos no existe un Plan de Responsabilidad Social.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

#### **15.1. Información adicional**

Los canales utilizados son los correos, las llamadas, entrevistas, las encuestas de satisfacción y asambleas grupales.

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

#### **16.1. Información adicional**

Aunque a día de hoy no existe un procedimiento reglado, se prevé que se elabore alguna metodología que permita incorporar la opinión de las personas y entidades financiadoras.

**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 reuniones de Coordinación y Dirección recogen las reflexiones y, tras su preceptivo análisis, se trasladan a la Junta Directiva para su debate y posible incorporación a los procesos de la entidad.

### **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**

Actualmente no se invierten recursos para obtener conocimiento.

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

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

#### **19.1. Información adicional**

Siendo una asociación del Tercer Sector, siempre tenemos en cuenta los aspectos sociales y ambientales que se ofrecen a los usuarios de nuestros servicios.

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

**20.1. Información adicional**

Nuestros sistemas de evaluación facilitan la realización de reclamaciones, incidencias y sugerencias, aunque carecemos de un proceso normalizado.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

**21.1. Información adicional**

A través de canales como web, redes y material impreso se ofrece información detallada, cuya profundidad se amplía con las llamadas telefónicas y las visitas presenciales.

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

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

**22.1. Información adicional**

Al concluir cada periodo de trabajo (usualmente un año, sea natural o lectivo), se evalúan la satisfacción de las personas asalariadas y no asalariadas, tanto con cuestionarios y entrevistas individuales como colectivas.

**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.**

El personal laboral de la entidad está formado mayoritariamente por mujeres e incluye a varias personas de origen extranjero.

**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.**

En nuestro documento de Gestión de relaciones laborales se aborda el favorecer la conciliación de la vida familiar, entre otros flexibilizando la jornada. laboral.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

#### **25.1. Información adicional.**

A todas las personas voluntarias se les ofrece una formación específica, y en los presupuestos anuales se reserva una partida para la formación de los trabajadores.

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

#### **26.1. Información adicional.**

Los trabajadores reciben capacitación en distintas áreas según sus funciones y el potencial a realizar.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **27.1. Información adicional.**

Al menos una vez al año el delegado de prevención revisa las instalaciones y habla con los trabajadores, remitiendo sus resultados y recomendaciones a la entidad, así como una lista de verificación de acciones a llevar a cabo.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

#### **28.1. Información adicional.**

Existe un listado de proveedores con los que no se pueden llevar a cabo compraventas y otro de proveedores no recomendados pero aceptables en caso de último recurso.

## **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.**

En algunos casos los criterios de proveedores chocan con la eficiencia y la necesidad de optimizar los recursos.

## **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.**

Al ser una asociación del Tercer Sector y por lo tanto con recursos limitados, a veces no nos es posible colaborar en otros proyectos que nos parecen interesantes.

Apostamos por el trabajo en red y participamos en todas las iniciativas sociales en las que podemos,

### **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.**

Todos nuestros proyectos incluyen presupuestos detallados e indicadores de evaluación e impacto, tanto cuantitativo como cualitativo.

### **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**

Las actuaciones se comunican antes y después de las acciones llevadas a cabo, informando a empleados, voluntarios y otros.

Se realiza una labor continua de captación de voluntariado, colaboración en actividades propias y de terceros, etc.

## **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**

Además, se transmite la información por correo electrónico, telefónico o presencial (aportando material impreso).

## **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.**

Uno de nuestros valores es la ecología, es asumida desde un valor que engloba no solamente el cuidado y respeto por la creación sino también por su dimensión estética.

En las instalaciones se dispone de diferentes tipos de contenedores de reciclaje de residuos.

En la azotea se han instalado una serie de placas fotovoltaicas con una capacidad total de 27 kWp.

### **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.**

Se llevan a cabo formaciones y se difunde información sobre la lucha contra el cambio climático.

La instalación fotovoltaica ha ahorrado el vertido de toneladas de CO2.

### **Economía circular**

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

#### **36.1. Información adicional**

La reutilización de los productos se lleva a cabo al entregarlos a los usuarios de nuestros servicios, como por ejemplo ropa de vestir, de cama, enseres de bebé...

Todos nuestros residuos se depositan en los contenedores correspondientes y en el Punto Limpio.

Las placas fotovoltaicas permiten cierto grado de autoconsumo.

### **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**

Las acciones se comunican a través de la web y las redes.

## **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?**

Gestión de la entidad de forma abierta y transparente.

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

Abordar las primeras actuaciones para elaborar un Plan de Responsabilidad Social

### **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?**