

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **ASOCIACIÓN ELKARBANATUZ-ADUBIR**

CIF:G95010930

Avda. Fray Julián Garcés nº:36

50007 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

ELKARBANATUZ - ADUBIR

#### Forma jurídica

ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO. ESTAMOS EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN EN FUNDACIÓN

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

53 personas socias en el año 2.023: 23 mujeres y 20 hombres

#### Número de miembros Junta/Patronato

La Junta directiva actual está formada por 7 personas (2 mujeres y 5 hombres) y compuesta por presidente, vicepresidenta, secretario, tesorero y 3 vocales  
En proceso de transformación en Fundación.

#### Dirección - CP - Población

DOMICILIO SOCIAL : AVDA. MADARIAGA 67, 48014 BILBAO, BIZKAIA

DIRECCIÓN DE LA ACTIVIDAD EN ARAGÓN: c/ FRAY JULIÁN GARCÉS 36, 50007 ZARAGOZA

#### Sector/Ámbito de actuación.

Tercer Sector. Intervención social

#### Actividad principal

Los fines de la a asociación ELKARBANATUZ son:

- a) La participación y/o desarrollo de proyectos que atiendan a la incorporación social y/o laboral de colectivos desfavorecidos.
- b) La participación y/o desarrollo de proyectos socio educativos.
- c) La participación y colaboración con proyectos o iniciativas que pretendan una transformación social de las estructuras que generan injusticia.
- d) La participación y/o realización de proyectos para el desarrollo de países empobrecidos.
- e) El desarrollo de actuaciones de sensibilización e investigación referidas a la actividad de la Asociación.
- f) El desarrollo y fomento en nuestro entorno de la cultura asociativa y participativa de la Sociedad.

Las áreas y servicios de la entidad son:

AREA DE INFANCIA, FAMILIA E INCIDENCIA SOCIAL. Ofrecemos servicios que favorecen el desarrollo personal y familiar, y que basados en un enfoque de derechos, promueven la igualdad de oportunidades. La intervención socioeducativa personalizada es el eje sobre el que pivotan multitud de actividades que buscan la mejora de la situación de niñas, niños, adolescentes (NNA) y sus familias. A través de programas complementarios tratamos de favorecer el desarrollo de las competencias, la participación y la sensibilización. Llevamos a cabo diferentes acciones como talleres, jornadas y presencia en redes y plataformas sociales, con el objetivo de reflexionar, sensibilizar y denunciar en torno a la realidad social, las injusticias y las iniciativas sociales.

- Servicio Socioeducativo de Infancia y Familia. Acompañamos el crecimiento de NNA a través de diferentes programas educativos y apoyo familiar. Basándonos en un plan individualizado anual, se realiza intervención socioeducativa tanto a nivel personal como grupal.

En Zaragoza, ADUBIR inicia el servicio en noviembre de 2020, dando comienzo la intervención directa con niñas, niños, adolescentes (NNA) y sus familias en mayo de 2021. Desde entonces, se ha atendido un total de 134 NNAs pertenecientes a 85 familias en situación de vulnerabilidad de los barrios de San José y Torrero. Las actividades desarrolladas son:

- Intervención familiar: evaluación inicial de la situación familiar; acuerdo de Plan de Trabajo; ejecución del Plan de Trabajo y evaluación final.
- Refuerzo educativo: firma de contrato pedagógico; plan Individual de Atención; sesiones de estudio dirigido y tutorías con menores.
- Programa "En clave de cambio" de atención a NNAs expulsados/as del centro educativo
- Programa "Alda de apoyo familiar"
- Talleres familiares de prevención psicosocial
- Grupo de empoderamiento a través del castellano dirigido a mujeres de origen extranjero.
- Ocio educativo: propuestas de ocio basadas en proyectos educativos
- Colonias urbanas en periodos vacacionales.
- Coordinación con agentes para derivaciones de personas usuarias, seguimiento de casos y evaluaciones.

Mediante el programa "Alda de apoyo familiar", se realiza una intervención de corte psicoeducativo, individualizada y grupal, a familias en situación de vulnerabilidad social que participan en el Servicio de Infancia y Familia Adubir. A través de la realización y seguimiento de diferentes acciones se desarrollan herramientas preventivas y pautas positivas de educación que fortalecen la convivencia familiar, la comunicación entre sus miembros y la crianza:

- Talleres parentalidad y marentalidad positiva.
- Espacios de cuidado familiar.
- Sensibilización comunitaria en torno a la prevención y buenas prácticas de parentalidad y marentalidad positiva.
- Elaboración y difusión de materiales psicoeducativos de prevención en buenas prácticas de parentalidad y marentalidad positiva.

Por su parte, el proyecto 'En clave de cambio?' basa su acción en la atención socioeducativa a menores que, o bien han sido expulsados/as de sus centros educativos o bien se encuentran afectados/as por medidas preventivas. El servicio trabaja desde una educación integral que abarca desde conocimientos académicos (se realiza el refuerzo educativo con el material preparado por el profesorado ante las medidas con los/las menores) hasta la educación en valores, reeducación en conductas inapropiadas y la adquisición de habilidades sociales y herramientas que ayuden a la resolución de conflictos.

- Servicio de Incidencia Social. Asumimos el reto de participar en la construcción de una sociedad más justa y cohesionada mediante el trabajo en red, la incidencia social y el fomento de la ciudadanía global, a través de programas de sensibilización y colaboración internacional. Buscamos nuevas miradas hacia la sociedad que nos rodea, realizando un análisis de causas y consecuencias de la injusticia, reflexionando sobre alternativas, transmitiendo valores de corresponsabilidad, solidaridad y respeto e intentando generar pensamiento crítico. Compartimos nuestra experiencia y la de personas que viven los procesos de exclusión en primera persona, e informamos e invitamos a la movilización a través de los medios de comunicación.

Fomentamos un voluntariado activo y comprometido con la Misión, entendiendo el voluntariado como motor de creación de conciencia y transformación social. Desde esa concepción se facilita la incorporación de personas voluntarias en las actividades de la organización, y se desarrollan acciones para fomentar el voluntariado social. En todas las sedes realizamos charlas de sensibilización y promoción del voluntariado para jóvenes de ESO y Bachillerato.

En ZARAGOZA se desarrolla el Programa SIMIEN de Promoción del Voluntariado. Mediante el desarrollo de este proyecto promovemos una juventud activa, crítica y responsable, que conozca e interiorice la solidaridad, a través de su participación en una entidad del Tercer Sector de Acción Social. Además de promover y facilitar espacios para el desarrollo de la acción voluntaria, buscamos sensibilizar a la población en general y, en especial, a jóvenes y adolescentes en periodo de formación personal, sobre las situaciones de exclusión que se dan en nuestra sociedad poniendo el foco en la defensa de los derechos de las personas y grupos más vulnerables:

- Charlas-taller de sensibilización y promoción del voluntariado en centros escolares.
- Creación y difusión de material de sensibilización y promoción del voluntariado.
- Servicio solidario/voluntariado. Formación y orientación vocacional. Gestión del ciclo de voluntariado

Colaboramos de manera activa en las redes y plataformas del tercer sector. Animamos a la participación social, la denuncia y la reclamación de derechos. Y promovemos la participación, tanto de personas usuarias como de la base social de la entidad, en actividades comunitarias de sensibilización, denuncia e incidencia social, para alzar la voz y visibilizar las problemáticas de colectivos en situación de vulnerabilidad y crear espacios de diálogo con la sociedad civil.

Además, apoyamos la difusión de las campañas de sensibilización de Proyde (la ONGD

de La Salle )y promovemos el voluntariado internacional de verano que organiza en países de África y Latinoamérica.

Trabajamos en red con plataformas y redes del Tercer Sector de Acción Social. Pertenece a EAPN Euskadi que a su vez forma parte de EAPN España cuya marca en Aragón es la Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. En general, colaboramos en diferentes espacios locales y estatales de diálogo y construcción del sector y las políticas sociales. Formamos parte de REAS, la Red de Economía Alternativa y Solidaria, de FEPA (Federación de Entidades con Proyecto y Pisos Asistidos) que opera a nivel estatal y de otras plataformas estatales (voluntariado e infancia ). En ZARAGOZA participamos en la plataforma San José en Movimiento, que grupa a entidades públicas y privadas que intervienen con infancia y juventud del barrio de San José y en la plataforma San José se Mueve en la que participan centros escolares, comisiones de absentismo, familias y entidades sociales que intervienen con infancia y juventud en San José para prevenir y tratar el absentismo escolar. Por último, somos parte de COSELSA, la Red de Obras Socioeducativas de La Salle.

**ÁREA DE FORMACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERMEDIACIÓN LABORAL.** Trabajamos con el objetivo de mejorar el grado de autonomía y empleabilidad de las personas en situación de vulnerabilidad, coordinándonos con el resto de áreas de Elkarbanatuz, y en red con otras entidades del territorio.

Para ello fomentamos la participación en el diseño, desarrollo y evaluación de la intervención, tanto grupal como individual, de cara a realizar unos itinerarios de incorporación integrales más adaptados a las necesidades de las personas, y por ello, con mejores resultados.

- Servicio de Orientación e Intermediación Laboral: atendemos a personas con especiales dificultades de acceso al empleo. Acompañamos a estas personas en la mejora de su empleabilidad, diseñando de manera conjunta con cada persona un itinerario específico. La intensidad del trabajo desarrollado con las personas que participan en el programa mediante las orientaciones y tutorías individuales y grupales, permite un mayor conocimiento de las competencias y habilidades profesionales y personales, permitiendo incidir en sus potencialidades y capacidades en los procesos de selección y la búsqueda activa de empleo. La estrecha relación que mantenemos con el tejido empresarial, posibilita conocer sus necesidades de personal, y hace que podamos satisfacerlas con candidaturas ajustadas a los perfiles buscados.

En ZARAGOZA, el Programa ADOZIR LABORAL, ofrece acompañamiento y seguimiento en la realización y desarrollo de itinerarios de incorporación social en el ámbito de la mejora de la empleabilidad. El programa fomenta la participación de las personas y centra la intervención en las necesidades individuales y sociales. El objetivo es que las personas alcancen un nivel de autonomía e integración en la comunidad suficiente para desarrollar un proyecto de vida digno. Algunas acciones que se desarrollan son:

- Diseño de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral.
- Orientación sociolaboral y seguimiento de itinerarios.
- Formación prelaboral: charlas-taller de capacitación y motivación para la empleabilidad.

- Escuela de adultas.

- Servicio de Formación Laboral: orientado principalmente a sectores emergentes de la economía local como son la Hostelería y el Turismo, y los Servicios Sociales a la Comunidad. Se imparten acciones formativas eminentemente prácticas que buscan capacitar a las personas incrementando su grado de empleabilidad. Además de las materias técnicas de cada especialidad se trabajan con el alumnado una serie de competencias transversales que son básicas para conseguir y mantener un puesto de trabajo. Ofrecemos a las personas participantes de las diferentes acciones formativas, la posibilidad de realización de prácticas no laborales en empresas con las que colaboramos,

ÁREA DE SALUD PSICOSOCIAL . El objetivo del área es la atención a la salud mental y emocional de las personas que acompañamos en los diferentes servicios de la entidad. Ofrecemos apoyo psicológico, acompañamiento psicoeducativo y preventivo, así como espacios de apoyo y acompañamiento que repercuten de manera positiva en el cuidado y prevención de la salud mental, el bienestar emocional y en la estabilidad de las personas en situación de vulnerabilidad a las que atendemos. Se despliega en dos servicios:

- Servicio de Prevención e Intervención Psicosocial.
- Servicio de Atención Psicológica.

AREA DE ACOMPAÑAMIENTO, SEGUIMIENTO Y AUTONOMIA. Damos cobertura a las necesidades de inclusión de las personas que atendemos en los dos servicios que conforman el área: el Servicio de Acompañamiento y Seguimiento Social y el Servicio de Vida Autónoma e Intervención Residencial. Son servicios que se integran desde un enfoque multidisciplinar. Mediante el acompañamiento individualizado, centrado en las necesidades y en las demandas de la persona usuaria, promoviendo su participación y su implicación, facilitamos apoyo instrumental, emocional, educativo, socio-administrativo y relacional para mejorar su calidad de vida.

ÁREA DE SEGUIMIENTO ECONÓMICO Y GESTIÓN DE PERSONAS. Ofrece soporte técnico para avanzar en la consolidación de una asociación sostenible desde una gestión ética, responsable y transparente, acorde a la misión y valores definidos en su plan estratégico. Engloba 3 servicios:

- Servicio de Seguimiento Económico. Elkarbanatuz
- Servicio de Gestión de Personas y Administración.
- Servicio para la Calidad.. En 2023 obtuvimos el reconocimiento A de Bronce del Modelo de Gestión Avanzada, reconocimiento otorgado por Euskalit y el certificado de calidad que otorga ICONG, el Instituto para la Calidad de las ONGs, bajo la Norma ONG con Calidad.

### **Colectivo principal atendido**

Personas en situación de vulnerabilidad, adultas e infancia y adolescencia

### **Año comienzo actividad.**

1.998

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

Media anual de personas trabajadoras en el 2.023: 54 personas trabajadoras: 44 mujeres y 10 hombres

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

52 contratos indefinidos en el año 2023

### **Número de voluntarios**

Personas voluntarias en el año 2023: 33 mujeres y 33 hombres (incluidos servicio solidario).

De este total, 25 son personas que ejercen el voluntariado en los centros de Zaragoza (14 mujeres y 11 hombres)..

### **Persona contacto**

Irma del Valle

### **E-mail contacto**

ivalle@elkarbanatuz.org

### **Página web**

<https://elkarbanatuz.org/>

## **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**

La organización está desarrollando su V Plan estratégico

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

#### **2.1. Información adicional**

Trabajamos en red con plataformas y redes del Tercer Sector de Acción Social. Pertenece a EAPN Euskadi que a su vez forma parte de EAPN España cuya marca en

Aragón es la Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión. En general, colaboramos en diferentes espacios locales y estatales de diálogo y construcción del sector y las políticas sociales. Formamos parte de REAS, la Red de Economía Alternativa y Solidaria, de FEPA (Federación de Entidades con Proyecto y Pisos Asistidos) que opera a nivel estatal y de otras plataformas estatales (voluntariado e infancia ). En ZARAGOZA participamos en la plataforma San José en Movimiento, que grupa a entidades públicas y privadas que intervienen con infancia y juventud del barrio de San José y en la plataforma San José se Mueve en la que participan centros escolares, comisiones de absentismo, familias y entidades sociales que intervienen con infancia y juventud en San José para prevenir y tratar el absentismo escolar. Por último, somos parte de COSELVA, la Red de Obras Socioeducativas de La Salle.

En Zaragoza participamos en la plataforma San José en Movimiento, que grupa a entidades públicas y privadas que intervienen con infancia y juventud del barrio de San José y en la plataforma San José se Mueve en la que participan centros escolares, comisiones de absentismo, familias y entidades sociales que intervienen con infancia y juventud en San José para prevenir y tratar el absentismo escolar.

Trabajamos de manera coordinada, compartiendo procesos de reflexión, así como propuestas de mejora del proceso de gestión de voluntariado. Participamos también en los programas de gestión de voluntariado y en la plataforma Hacesfalta.org así como en aquellas iniciativas que promueven estas plataformas de voluntariado (como la Plataforma de Voluntariado).

Por último, desde hace años mantenemos una estrecha relación con centros escolares con los que desarrollamos actividades solidarias y de sensibilización. En Zaragoza colaboramos con centros de barrio de San José: Colegio La Salle Montemolín, CEIP Tomás Alvira, CEIP Calixto Ariño, CEIP María Moliner, CEIP San José e Calasanz, Colegio Agustín Gericó, Colegio María Auxiliadora, IES Pablo Gargallo, IES Medina Albaida, Colegio San Agustín y Colegio Bajo Aragón Marianistas. En el barrio de Torrero colaboramos con IES Blecua, IES Miguel Servet, CEIP Sainz de Varanda, CEIP Domingo Miral, CEIP Luis Vives, Colegio El Buen Pastor, Colegio San Antonio de Padua y Colegio Ompilano (Fundación Educativa Escolapias). Así mismo mantenemos estrecha relación con los centros municipales de servicios sociales de San José y Torrero, y con el Servicio Provincial de Protección de Menores del Gobierno de Aragón.

En el País Vasco colaboramos con los centros del Sector Bilbao de La Salle: Eibar, Donostia, Bilbao, Sestao, Irun y Zarautz, También mantenemos relaciones estables de colaboración con Salesianos Deusto, Ikastola Azkorri, Maristas Bilbao y Durango, así como con todos los centros escolares del Distrito 1 de Bilbao).

## **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**

La organización ha definido objetivos estratégicos en estas materias que se recogen en el CMI y se concretan en las planificaciones anuales.. El Plan estratégico se despliega en planes de gestión anuales de la organización. A su vez cada área plantea objetivos anuales y un plan de acción anual por servicios.

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

##### **4.1 Información adicional**

Existe un protocolo para el seguimiento económico y financiero que se realiza de manera periódica y se cuenta con herramientas de gestión para ello.

Además de los mecanismos propios de seguimiento y control, la organización se somete a auditorias de las entidades financiadoras, así como a auditorias anuales de cuentas, auditoria social de REAS y evaluaciones s externas de calidad cuyos resultados están publicados en la página web.

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

##### **5.1. Información adicional**

En caso de resultado positivo se destina a fondos propios en previsión de futuras necesidades de la actividad de la organización. Se aplicará o bien a compensar pérdidas de ejercicios anteriores o bien a proyectos y actividades futuras de la Asociación de acuerdo con sus fines0. Las cuentas son aprobadas cada año por la junta directiva y la asamblea de personas socias..

#### **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**

Los grupos de interés están identificados y diferenciados, siendo los prioritarios:

- 1º - Personas usuarias
- 2º - Personas trabajadoras
- 3º - Personas socias
- 4º - Entidades financiadoras
- 5º - Personas voluntarias

Los criterios seguidos para establecer el nivel de prioridad son:

- La importancia que tiene para la consecución de la misión, la atención a las necesidades de cada parte interesada;
- el impacto que tiene la atención a las necesidades de cada parte interesa en la

sostenibilidad económica y técnica de la asociación.

Además de las partes interesadas prioritarias Elkarbanatuz mantiene relación con múltiples agentes, con los que aspira a mantener relaciones estables de cooperación y reconocimiento mutuos. La intensidad de estas relaciones es variable, así como lo son las necesidades y aportaciones de cada agente.

- Personas colaboradoras
- Sociedad
- Red La Salle
- Servicios sociales de la red general
- Alianzas del tercer sector
- Empresas proveedoras
- Empleadoras

En el Manual de Calidad hemos su aportación y su presencia en los diferentes procesos de la organización. Se describen los mecanismos para recoger sus necesidades y su satisfacción, así como los canales de participación.

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

### **7.1. Información adicional**

Recogida de la satisfacción de personas, usuarias, trabajadoras y voluntarias a través de encuestas periódicas diferenciadas desde hace varios años.

Asambleas de personas socias

Proceso de participación de las personas socias en la elaboración del plan estratégico

Recogida de la opinión de las entidades financiadoras a través de diferentes mecanismos.

Sistema de quejas sugerencias reconocimiento y reclamaciones.

Buzón de sugerencias

Información más detallada en el Manual de Calidad.

## **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.**

Actas de reuniones de Junta Directiva.

Informe de transparencia en la web.

Código de ética

Canal ético

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

### **9.1.- Información adicional.**

Informe de transparencia en la web.  
Auditorías anuales de cuentas  
Auditoría social.

**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**

Información pública a los grupos de interés y a la sociedad en general a través de memorias, página web (portal de transparencia) y redes sociales,  
Además de lo anterior, a nivel interno están definidos mecanismo de comunicación que se recogen en el Manual de Procedimientos.

**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**

Misión, visión y valores recogidos en el Plan Estratégico.  
Código ético de Elkarbanatuz  
Canal ético.  
Declaración de derechos y deberes de la personas usuarias.  
Declaración de derechos y deberes de las personas voluntarias.  
Reglamento de régimen interno

**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**

Protocolo de Gestión de personas trabajadoras  
Protocolo de voluntariado  
Plan de Igualdad  
Plan de formación: formación para personas trabajadoras nuevas (Kimu)  
Código ético  
Canal ético.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

### **13.1. Información adicional**

Alineamiento de la estrategia con los ODS.  
Incorporados objetivos de sostenibilidad medioambiental en el CMI.  
Incorporados objetivos de compromiso social en el CMI.  
Auditoría social anual.  
Compromiso con las finanzas éticas

### **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**

Alineamiento de la estrategia con los ODS.  
Incorporados objetivos de sostenibilidad medioambiental en el CMI.  
Incorporados objetivos de compromiso social en el CMI.  
Auditoría social anual.  
Compromiso con las finanzas éticas

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

##### **15.1. Información adicional**

Disponemos de información sobre la satisfacción de los clientes segmentada por sexo y edad y diferenciada por servicios, desde hace varios años. Esta información se recoge y analiza en el contexto de los diferentes procesos clave de intervención con las personas usuarias.

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

##### **16.1. Información adicional**

Hemos definido mecanismos de recogida de la satisfacción con una parte de los financiadores. En estos casos disponemos de información recogida de forma sistemática desde hace años. Con el resto de financiadores utilizamos mecanismo diferenciados, adaptados a cada situación. Estamos en proceso de revisión de estos mecanismos.

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

##### **17.1. Información adicional**

Procesos clave: definidos los mecanismos para la identificación de mejoras, su implantación y evaluación

Encuestas de satisfacción adaptadas al perfil de personas usuarias

Reuniones de seguimiento y evaluación con financiadores

Buzón de sugerencias

## **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**

Protocolos de los procesos clave, ciclo PAEM

Ciclo de planificación y evaluación semestral del equipo de Coordinación

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

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

### **19.1. Información adicional**

Protocolo de protección de datos de carácter personal.

Plan de prevención de riesgos laborales

Ley de protección de Infancia y adolescencia

Declaración de derechos y deberes de personas usuarias

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

### **20.1. Información adicional**

Proceso de planificación estratégica

Ciclo anual de planificación y evaluación

Sistema de coordinación

Más información en Manual de Calidad.

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

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

### **21.1. Información adicional**

Protocolos de derivación.

Protocolos y documentos definidos en los diferentes procesos de intervención: Planes individuales de atención, compromisos de participación firmados por las familias.

Consentimiento informado.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

#### **22.1. Información adicional**

Encuestas periódicas de satisfacción de las personas trabajadoras.

Reuniones periódicas de coordinación y seguimiento.

Evaluación de desempeño.

Encuestas periódicas de satisfacción de las personas voluntarias.

Sistema de seguimiento de las personas voluntarias recogido en el protocolo de voluntariado.

### **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.**

Plan de igualdad con nº de registro 012364 en el Registro de la Autoridad Laboral Estatal Diversidad, interseccionalidad / recogido en PE

### **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.**

Flexibilidad horaria.

Licencias no retribuidas.

Se valoran situaciones individuales para facilitar la conciliación.

Comedor comunitario en el trabajo

Plan de Igualdad

### **Formación y desarrollo profesional**

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

### **25.1. Información adicional.**

Plan de formación que está bajo el paraguas del plan estratégico.

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

#### **26.1. Información adicional.**

Evaluación de desempeño recogida en el proceso de Gestión de Personas Trabajadoras.  
Protocolo de voluntariado: formación de acogida y acciones formativas anuales dirigidas a personas voluntarias.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **27.1. Información adicional.**

Plan de Prevención de Riesgos laborales.  
Comisión de prevención de riesgos psicosociales.  
Plan de Igualdad.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

#### **28.1. Información adicional.**

El procedimiento de gestión de proveedores incluye criterios socialmente responsables,.  
Negociación de proveedores conjunta.  
Auditoría social.

### **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.**

El procedimiento de gestión de proveedores incluye criterios socialmente responsables,.  
Negociación de proveedores conjunta.  
Auditoría social.

## **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.**

Se ha alineado el plan estratégico con los ODS de la Agenda 2030 y se ha desarrollado una matriz con objetivos de las áreas en la que se identifica el impacto de cada objetivo de área con dichos ODS. Atendiendo a las tres dimensiones destacamos:

ODS incluidos en la dimensión social: 3-4-5 y 16

ODS incluidos en la dimensión económica: 8-9-10-12 y 17

ODS incluidos en la dimensión ambiental: 13

Además de lo anterior se desarrollan las siguientes acciones:

- Participación en el Consejo de la Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ): iniciativa municipal para promover la participación infantil y juvenil en la ciudad.
- Participación y promoción de iniciativas comunitarias llevadas a cabo con NNAs de cuidado del entorno y el medio ambiente (batidas de limpieza, remodelación y cuidados de espacios comunitarios, jardín ecosocial, etc.)
- Participación y promoción de iniciativas de promoción de la cultura de cercanía (Encuentros culturales, realización de murales vecinales, etc.)
- Presencia en puestos de responsabilidad en las redes del sector.
- Acogida y atención a personas en prácticas.
- Compromiso con las finanzas éticas.
- Compromiso medioambiental.
- Compromiso con la promoción de la cultura, el deporte, la salud y el bienestar de las personas usuarias, trabajadoras y voluntarias, y de la comunidad en general..
- Compromiso con la diversidad cultural y lingüística.
- Compromiso con la información y comunicación veraz, inclusiva y de calidad.
- Colaboración con el programa de servicio solidario de centros escolares,
- Cesión de espacios a otras entidades, redes del sector, grupos..
- Difusión de campañas de entidades afines.

### **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.**

Ver apartados anteriores.

### **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**

Difusión a través de los medios habituales de comunicación y del sistema de coordinación de equipos.

## **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**

Información en la web: noticias mensuales, portal de transparencia, programa de pódcast.  
Información semanal en redes sociales.  
Comunicaciones periódicas a la base social.  
Presencia en redes y plataformas del sector.

## **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.**

Incorporados objetivos e indicadores medioambientales en el CMI de la entidad.

### **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.**

Objetivos e indicadores en el CMI.

### **Economía circular**

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

#### **36.1. Información adicional**

Reutilización de quipos informáticos.  
Reutilización de materiales, mobiliario,..  
Objetivos, seguimiento y reducción de consumos.  
Habilitación de puntos de reciclaje.  
Utilización de energías renovables.

## **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**

Encuesta de satisfacción a personas trabajadoras sobre el tema.  
Comunicación a personas trabajadoras, socias y voluntarias..

## **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?**

- Importante trabajo a nivel estratégico. Vinculación con los ODS de la Agenda 2030. Alineamiento de la estrategia con los objetivos y planes de gestión. Sólido sistema de coordinación, seguimiento y evaluación.
- Transparencia y rendimiento de cuentas. Solidez del sistema de seguimiento económico y presupuestario.
- Identificación y priorización de los grupos de interés y sus necesidades..

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

- Dotar de mayor claridad y operatividad al sistema de gestión superando las duplicidades que impone el modelo actual (procesos vs. áreas /servicios).
- Mejorar el análisis de los resultados y su vinculación con la estrategia, así como la recogida de información para disponer de resultados relevantes y sostenidos en el tiempo. Establecer comparaciones con otras entidades

- Consolidar y reforzar las acciones y protocolos de actuación para la protección medioambiental.
- Transversalizar el enfoque de la diversidad y la interseccionalidad en la organización.

### **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?**