

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**ASOCIACIÓN ARAGONESA PSICOPEDAGOGÍA**

CIF:G50583533

Paseo de la Constitución 12, 6<sup>a</sup> Planta  
50008 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

ASOCIACION ARAGONESA DE PSICOPEDAGOGIA

#### Forma jurídica

ASOCIACION SIN FINES DE LUCRO

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

NUMERO DE SOCIOS: 322

#### Número de miembros Junta/Patronato

MIEMBROS DE LA JUNTA: 34

#### Dirección - CP - Población

PASEO DE LA CONSTITUCION 19, PLANTA 6<sup>a</sup>

CP: 50008

ZARAGOZA

#### Sector/Ámbito de actuación.

ÁMBITO EDUCATIVO

#### Actividad principal

Agrupa a profesionales, estudiantes y estudiosos de la Psicología, la Pedagogía, la Psicopedagogía y la Educación en general

#### Colectivo principal atendido

El colectivo que abarca la Asociación es el ámbito educativo: estudiantes, docentes, profesionales y familias.

#### Año comienzo actividad.

La Asociación comenzó en 1994.

#### Número de personas empleadas - media anual

Las personas empleadas a tiempo completo son 3 en Secretaría Técnica.

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

Las personas empleadas estables con 3.

## **Número de voluntarios**

El nº de voluntarios son 34

## **Persona contacto**

Natalia Solá Tobillas, Secretaría Técnica.

## **E-mail contacto**

E-mail de contacto: aaps@psicoaragon.es

## **Página web**

[www.psicoaragon.es](http://www.psicoaragon.es)

<https://www.psicoaragon.es/>

# **GENERAL**

## **Tendencias Globales**

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

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

## **1.1 Información adicional**

Para realizar un análisis formal periódico es importante seguir un proceso estructurado. Primero, tratamos de identificar los temas clave que impactan en la actividad de la Asociación, como la calidad educativa, la sostenibilidad financiera y el impacto social. Luego, utilizamos herramientas como el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) para evaluar la situación actual y futura de la Asociación.

Una vez identificados los temas prioritarios, establecemos metas e indicadores de desempeño para medir el progreso en cada área. Para ello involucramos a todos los miembros de la Asociación en este proceso, para garantizar una visión integral y participativa.

Así también, cuando es necesario implementar planes a medio o largo plazo, intentamos definir objetivos claros, establecer un cronograma de actividades y asignar recursos adecuados. Además, monitoreamos y evaluamos periódicamente el avance de los planes para realizar ajustes si es necesario y asegurar su efectividad en el logro de los objetivos

institucionales.

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

Si

**2.1. Información adicional**

Consideramos que sí se pueden afrontar estos temas, aunque la Asociación sea pequeña. Claro que eso conlleva mucho más esfuerzo que una entidad grande con departamentos especializados en temáticas. Lo importante es la buena organización y cooperación de todos los miembros.

**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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad).

**3.1. Información adicional**

Las pequeñas entidades, a pesar de su tamaño y limitados recursos, solemos incluir aspectos sociales y/o ambientales en las operaciones, principalmente motivadas por el cumplimiento legal y las exigencias específicas que corresponden al sector de actividad. Entre otras tenemos muy presente la Legislación ambiental de la cual existen regulaciones que obligan a las empresas a minimizar el impacto ambiental, gestionar adecuadamente los residuos, reducir las emisiones de gases contaminantes, y conservar recursos naturales.

Por otro lado, las normativas laborales como las leyes de trabajo y seguridad social exigen condiciones laborales justas, equidad de género, y medidas de salud y seguridad en el trabajo, las cuales también ponemos en marcha.

**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**

La Asociación se preocupa por ser rentable tanto económica como socialmente para asegurar la sostenibilidad y éxito a largo plazo. La rentabilidad económica permite a la Asociación mantener y expandir sus actividades, mientras que la rentabilidad social asegura la aceptación y legitimidad dentro de la comunidad en la que nos movemos.

Para gestionar este reto entendemos que sin rentabilidad económica, una entidad no puede cubrir sus costos, invertir en innovación o expandirse.

Por otro lado nos enfocamos en prácticas socialmente responsables, para reducir riesgos asociados con conflictos laborales, daños ambientales o reacciones negativas del público,

que podrían afectar negativamente nuestra reputación y, en última instancia, la rentabilidad económica que permite cubrir los costes mínimos para llevar adelante las actividades.

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

Es decidido por el órgano de gobierno tras un proceso interno de participación y se destina íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

### **5.1. Información adicional**

Cuando la Asociación obtiene un resultado positivo al final del año, el destino de estos fondos es una decisión estratégica y deliberada. Este proceso suele ser llevado a cabo entre la Secretaría Técnica y los miembros que componen la Junta Directiva de la Asociación, asegurando que la asignación de recursos adicionales se alinee con los objetivos y prioridades estratégicas de la Asociación.

Este proceso participativo refuerza la transparencia y fomenta la confianza entre todos los Miembros de la Asociación.

## **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**

Gestionar eficazmente a los diferentes grupos de interés de la Asociación es esencial para asegurar el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

Implementamos canales de comunicación claros y abiertos, como reuniones regulares, boletines informativos, y plataformas internas de comunicación.

Ofrecemos oportunidades de formación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los empleados. Los empleados están involucrados en la toma de decisiones .

Promovemos un ambiente de trabajo seguro y saludable, implementando políticas de bienestar y programas de salud.

A los interesados en las actividades de la Asociación, se les proporciona un servicio excepcional, con atención personalizada y rápida respuesta a consultas y quejas.

Aseguramos la alta calidad de las actividades ofrecidas y realizamos mejoras continuas basadas en el feedback de los interesados en nuestras actividades.

Realizamos encuestas de satisfacción periódicas para entender mejor las necesidades y expectativas de los clientes.

Mantenemos una comunicación transparente sobre la situación financiera y los resultados operativos de la Asociación.

Proporcionamos informes financieros regulares y detallados, así como actualizaciones sobre el progreso de la empresa.

Tenemos convenios con grupos y entidades adaptados a las necesidades y expectativas específicas de cada entidad. Estas estrategias ayudan a la Asociación a construir relaciones sólidas y positivas, fomentar la confianza y lealtad, y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada.

##### **7.1. Información adicional**

Las encuestas y cuestionarios son nuestras herramientas directas y eficaces para recopilar información sobre las percepciones, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés que concurren en la Asociación.

Así mismo utilizamos datos y métricas recopiladas de diversas fuentes, como ventas, informes de soporte técnico, y análisis de mercado, ayuda a identificar tendencias y necesidades emergentes en el ámbito educativo. La implementación de las redes sociales nos permiten una retroalimentación de manera continua con los interesados en las actividades que ofrece la Asociación.

#### **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 activa y responsable, conocen a fondo la organización, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

##### **8.1. Información adicional.**

Los miembros de la Asociación se involucran de manera activa en todas las decisiones y actividades relacionadas con la organización. Esta participación activa asegura que todas las perspectivas y conocimientos se integren en la toma de decisiones. Esto se logra por las reuniones regulares de la junta Directiva y de los comités, contribuyendo con ideas y soluciones innovadoras.

Destacamos el conocimiento profundo de la Asociación por parte de cada uno de sus Miembros, quienes se esfuerzan por comprender a fondo la misión, visión, operaciones y desafíos de la organización, jugando un papel crucial en la formulación y revisión de la planificación estratégica, asegurando que la organización tenga una dirección clara y objetivos a largo plazo, definiendo metas, evaluando riesgos y oportunidades, y ajustando la estrategia en respuesta a cambios en el entorno externo.

Los datos de la Asociación son públicos y en la página web están los estatutos y los cargos de cada uno de los miembros de la Junta Directiva.

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

Va más allá de sus obligaciones y pone a disposición de los diferentes grupos de interés y de la sociedad información de gestión y resultados (plan anual, memoria anual, objetivos y

grado de cumplimiento, indicadores clave, ingresos y gastos diferenciados, etc.).

#### **9.1.- Información adicional.**

La información de todas las actividades está disponible, para todos los Socios que la requiera, ya que la transparencia en la Asociación implica la divulgación clara y accesible de información relevante para todos los Socios y partes interesadas. Las reuniones quedan registradas en actas que son de acceso para todos los Socios.

Establecemos canales de comunicación claros y accesibles para que los Socios puedan hacer preguntas y recibir respuestas. Anualmente se divulga un informe sobre las actividades y proyectos de la Asociación.

La rendición de cuentas implica que los líderes y administradores de la Asociación sean responsables ante los Socios y respondan por sus acciones y decisiones, para ello se realizan asambleas generales anuales donde se revisen los informes de gestión y se discutan los planes futuros. Allí mismo se presenta el informe detallado de actividades y finanzas del año anterior, para someter a votación los planes y presupuestos futuros.

Consideramos que la implementación de prácticas de transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno en una asociación con socios no solo fortalece la confianza y el compromiso de los miembros, sino que también asegura una gestión eficiente y ética de la organización.

### **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**

La organización asegura que todos sus grupos de interés y la sociedad en general tengan un entendimiento claro de su misión, visión, valores y estructura organizativa. La información detallada sobre la misión, visión y valores de la organización, así como su estructura y organigrama está en la página web de la Asociación.

La Asociación mantiene una comunicación constante y detallada sobre sus operaciones y procesos internos, lo que permite a los interesados seguir de cerca sus actividades y resultados.

Uno de los medios más activos son los boletines electrónicos a los Socios con actualizaciones sobre proyectos, eventos y decisiones importantes. La organización comunica así, de forma proactiva sus planes estratégicos, objetivos a largo plazo y los pasos específicos que está tomando para alcanzarlos.

La Asociación se compromete a mantener la información actualizada y detallada, garantizando que los datos comunicados sean siempre relevantes y precisos. El uso de plataformas digitales para proporcionar actualizaciones sobre actividades y noticias relevantes es habitual y la colaboración con medios de comunicación para difundir información sobre proyectos y resultados.

La Asociación es transparente y se comunica de forma activa, permanente, actualizada y detallada, utilizando diversos medios para asegurar que tanto sus grupos de interés como la sociedad en general estén bien informados sobre su esencia, composición, funcionamiento y estrategia.

## **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**

El código de conducta es accesible y conocido por todos los miembros de la Asociación para asegurar que todos estén al tanto de las normas y expectativas establecidas.

Se intenta llevar una revisión periódica del Código de Conducta, que permite actualizarlo para reflejar cambios en la legislación, en las normas del sector, o en las políticas internas de la Asociación. La revisión regular nos permite identificar áreas de mejora en el código de conducta y en su aplicación, basándose en feedback de los empleados y en la evaluación de incidentes.

Por otro lado, involucrar a diversos miembros de la organización en el proceso de revisión asegura que el código de conducta refleje una amplia gama de perspectivas y necesidades. Si bien la Asociación, por su tamaño, aún no lo ha implementado como tal por su tamaño, se tiene en cuenta que a esta labor la llevan adelante los miembros de la Junta Directiva.

## **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**

La organización realiza reuniones regulares donde se discuten la misión, los valores y los objetivos estratégicos. Estas reuniones no solo se centran en aspectos operativos, sino también en reforzar la razón de ser y la cultura organizacional.

La Asociación proporciona información sobre la misión, los valores y los objetivos. Estos materiales están disponibles en formato digital y para quien lo solicite, lo podemos imprimir (sólo se imprime a solicitud del interesado, evitando el uso de papel).

Así también en las reuniones de Junta se hacen evaluaciones del desempeño de los empleados y miembros, donde uno de los criterios clave es su alineación y contribución a la misión y los valores que caracteriza a la Asociación.

La Asociación promueve una cultura de transparencia donde todos los miembros tienen acceso a información relevante sobre los objetivos y el desempeño de la organización. Aquí los valores de la organización no solo se predicen, sino que se practican en el día a día.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

### **13.1. Información adicional**

En este momento la Asociación está dando sus primeros pasos en el Plan de Responsabilidad Social ya que considera, luego de una autoevaluación y análisis de las actividades, que puede aplicar a dicha mención.

**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 a nivel general

**14.1. Información adicional**

En la Asociación anualmente se realiza un diagnóstico para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así como para evaluar los impactos sociales, ambientales y económicos. Pretendemos que nuestros objetivos, además de ser claros, que también sean realistas teniendo en cuenta los recursos de la Asociación. Por ejemplo, intentamos reducir la utilización de papel, aumentando el reciclaje, reduciendo así la huella ambiental.

Consideramos que la comunicación y transparencia son uno de los objetivos principales de la Responsabilidad Social, y este eje traspasa todas las actividades en la Asociación, manteniendo a todos los integrantes informados con los avances y logros por medio de canales que generen un feedback que permita la retroalimentación entre todas las partes interesadas. Se elaboran informes anuales que documentan el progreso hacia los objetivos de RSE, permitiendo la revisión y ajuste de estrategias si es necesario. Consideramos que establecer objetivos e indicadores de seguimiento en un plan de RSE implica un proceso riguroso y participativo que asegura la relevancia y efectividad de las acciones emprendidas. Esto no solo permite a la Asociación medir y comunicar sus impactos de manera transparente, sino que también fomenta la confianza y colaboración con las partes interesadas, contribuyendo al desarrollo sostenible y a la mejora continua para hostentar la mención de RSE.

## **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**

Al finalizar cada actividad formativa generamos, a través de Form de Google, un cuestionario de evaluación para que cada uno de los participantes lo cumplimente de manera anónima. La información que recolectamos de cada uno se analiza y nos permite hacer mejoras constantes.

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

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

### 16.1. Información adicional

Trabajamos en la diversificación de fondos de ingresos, para mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos. Tenemos una política interna clara de nuestras "líneas rojas" que nos garanticen que no perderemos nuestra esencia en ningún momento. Queremos ser cada día más autosuficientes (sin depender de subvenciones de la administración pública). Nuestra principal responsabilidad es mantenernos en el tiempo, ir mejorando las actividades que ofrecemos y ampliar el abanico de formaciones y eventos que volcamos gratuitamente a la sociedad para retribuir lo ganado.

### 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

Lo hacemos recibiendo comentarios a través de encuestas a las personas que asisten a los cursos, talleres, jornadas, etc. Se evalúa con cada una de las encuesta el desempeño del tutor y la calidad del contenido de la actividad ofrecida.

También tenemos reuniones anuales con las entidades e instituciones que colaboran con la AAP y nos transmiten su opinión de lo hecho y necesidades para el año siguiente.

### 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

Continuamente estamos analizando el ámbito educativo para identificar necesidades no satisfechas y oportunidades de innovación. Los objetivos y los plazos que nos planteamos son realista y acordes a nuestra capacidad. Para afrontar estos desafíos la Asociación tiene comisiones, equipos con diversas competencias para abordar los problemas desde diferentes perspectivas.

En estos procesos se considera, si es que lo hay, el impacto ambiental de las innovaciones y buscar soluciones sostenibles, asegurando que las innovaciones sean socialmente responsables y beneficien a la comunidad.

### 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**

La Asociación realiza la puesta a disposición del servicio a través de un proceso normalizado que se enfoca en varios aspectos clave para asegurar la responsabilidad social y la eficiencia. Como primer paso se lleva a cabo un análisis del impacto que la prestación del servicio tiene en la comunidad y en los diferentes grupos de interés, incluyendo estudiantes, padres, profesionales y la comunidad en general. Se intenta garantizar que nuestras actividades sean accesibles para todos los segmentos de la sociedad, promoviendo la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

En todo momento se analiza el uso de recursos materiales y humanos, procurando siempre minimizar el impacto ambiental y promoviendo prácticas sostenibles, como la implementación del uso eficiente de la energía y reducción del uso de papel, entre otras acciones.

Por otro lado la Asociación se asegura de que todos los procesos sean transparentes y estén alineados con los principios éticos establecidos, informando adecuadamente a todos los integrantes sobre las decisiones y acciones tomadas, fomentando la participación activa de la comunidad educativa en la toma de decisiones y en la planificación de actividades, como así también se recopilan opiniones y sugerencias de estudiantes, padres y personal, utilizando esta información para realizar mejoras continuas en las actividades que ofrecemos.

En los últimos años se han integrado herramientas tecnológicas innovadoras para mejorar la experiencia educativa y administrativa.

En lo que se refiere a la comunicación, las actividades de promoción y marketing se llevan a cabo de manera ética, asegurando que la información proporcionada sea clara, veraz y no engañosa, intentando siempre destacar el impacto positivo de la educación proporcionada en la sociedad y se promueven los valores de la institución.

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

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

## **20.1. Información adicional**

Se evalúan tanto los aspectos académicos como los administrativos del servicio. La calidad de las actividades que ofrecemos se mide a través de indicadores específicos, tales como el rendimiento académico en las oposiciones, la satisfacción de los estudiantes y padres, y la eficiencia administrativa. Además del utilizar cuestionarios para recolectar datos de estudiantes, padres, y personal sobre diversos aspectos del servicio educativo, realizamos observaciones directas en el entorno educativo para obtener información cualitativa sobre la interacción entre estudiantes y profesores, así como sobre el ambiente de aprendizaje. Se proporciona seguimiento individualizado a los estudiantes mediante tutorías y asesorías personalizadas, ayudándoles a superar dificultades específicas y a mejorar su rendimiento. En el caso de los cursos para la preparación de las oposiciones se monitorea de forma continua el progreso de los estudiantes y la eficacia de los servicios ofrecidos. Periódicamente se llevan a cabo reuniones entre los preparadores/tutores pedagógicos para revisar el progreso y ajustar los planes de acción según sea necesario.

En cada actividad se genera una Memoria, que es un informe que resume la ruta de cada

actividad: gestión, cursada, optimización, aprovechamiento de cada estudiante, rendimientos y análisis de posibles cambios para nuevos cursos. Dicha información se extraen de las vivencias de los preparadores mismos, pero también de las encuestas de valor que realizan los propios estudiantes. Por otro lado se atienden reclamaciones y sugerencias, las cuales son revisadas para mejorar continuamente, además se comunica a los interesados sobre los cambios realizados en respuesta a sus sugerencias, demostrando que sus opiniones son valoradas y consideradas.

Este sistema de evaluación y seguimiento integral, personalizado y proactivo asegura que la Asociación pueda mantener altos estándares de calidad en sus servicios, responder eficazmente a las necesidades y expectativas de sus usuarios, y fomentar un ambiente de mejora continua.

## 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 esto aseguramos que la página web sea fácil de navegar, con secciones claramente marcadas para cursos, talleres, congresos, jornadas, etc. Tenemos publicado un calendario actualizado con todas las actividades programadas, con las descripciones detalladas de cada curso, taller, congreso y jornada, incluyendo objetivos, contenidos, fechas, horarios, duración, costos, y requisitos. También incluimos la información sobre los ponentes para que los interesados conozcan su experiencia y cualificaciones.

Los formularios de inscripción en línea son muy intuitivos y fáciles de usar, como así también está incluida la información de contacto clara para consultas adicionales.

Publicamos videos y fotos de eventos pasados para mostrar la calidad de los servicios, acompañamos dicha publicación con anuncios regulares sobre próximos cursos, talleres, congresos y jornadas. En las Redes Sociales respondemos a preguntas y comentarios para fomentar la participación y el interés.

Hacemos regularmente difusiones publicitarias con diseño atractivo donde se describen los servicios ofrecidos y lo distribuimos a segmentos interesados.

Colocamos carteles en áreas de alta visibilidad en el tablón de anuncios comunitarios.

Enviamos correos electrónicos personalizados a listas de contactos interesadas en los servicios, como así también enviamos recordatorios de eventos y actualizaciones importantes. Esto se refuerza con llamadas telefónicas y enviamos mensajes de texto a contactos específicos para informar sobre eventos y responder a preguntas.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

#### 22.1. Información adicional

Evaluar la satisfacción de las personas empleadas y miembros de la Asociación es crucial para mantener un ambiente de trabajo positivo y retener el talento. El Departamento de Recursos Humanos está conformado por profesionales muy pendientes y atentos a las necesidades y bienestar de los empleados. Se mantienen reuniones periódicas y también se atiende a las reuniones convocadas por cualquier interesado de la Asociación para discutir temas específicos y obtener una comprensión más profunda de sus opiniones y sentimientos. Se mantienen encuentros periódicos entre los empleados y los miembros de la Junta para discutir su bienestar, progreso y cualquier preocupación que puedan tener.

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

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al área de personas y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

#### **23.1. Información adicional.**

Para garantizar el Principio de Igualdad de Oportunidades y la no discriminación en nuestra organización, se implementan diversas acciones y herramientas específicas.

Utilizamos criterios basados en habilidades, competencias y experiencia relevante para el puesto, eliminando cualquier sesgo basado en género, origen racial, religión, discapacidad, edad u orientación sexual. El comité de RRHH está compuesto por personas de diferentes perfiles y antecedentes para asegurar una evaluación equilibrada y justa.

Ofrecemos oportunidades de desarrollo profesional accesibles a todos los empleados, asegurando que nadie sea excluido por razones discriminatorias.

##### **Promoción Interna**

Establecemos criterios claros y transparentes para las promociones basados en el desempeño, habilidades y competencias, no en factores personales irrelevantes. De todos modos la Asociación no está conformada verticalmente sino que el trabajo es entre pares y en una estructura horizontal .

Se realizan revisiones periódicas para asegurar que las compensaciones sean justas y equitativas, evitando disparidades basadas en género, raza u otros factores discriminatorios. La transparencia siempre está presente y se comunican claramente las políticas salariales y los criterios utilizados para determinar las compensaciones.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

El desarrollo de un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad en nuestra Asociación se realiza mediante un proceso estructurado y bien definido, con el objetivo de fomentar un equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. Para ello se promueve un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de los empleados, para aumentar no solo la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino también para mejorar la productividad y el compromiso a través de un entorno laboral más flexible y favorable. Si bien los horarios están pautados, son flexibles para acomodar las necesidades personales de los empleados, en tanto se facilita el teletrabajo cuando es posible, permitiendo a los empleados trabajar desde casa.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento/área identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona o en relación a las funciones desempeñadas por voluntariado.

#### **25.1. Información adicional.**

La gestión de las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias en la Asociación es fundamental para asegurar que todos los miembros del equipo tengan las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva. El primer paso que llevamos adelante es identificar las competencias clave necesarias para cada rol dentro de la organización, luego de realizar entrevistas uno a uno para obtener información detallada sobre las áreas donde los individuos sienten que necesitan más capacitación.

Se trata también de alinear las necesidades de formación a la dedicación con los objetivos estratégicos de la Asociación para asegurar que las iniciativas de formación apoyen las prioridades organizacionales.

Se incentiva al personal a hacer cursos en diferentes modalidades de formación como sesiones presenciales, formación online y aprendizaje autodirigido.

A través de este enfoque integral, la Asociación asegura que las necesidades de formación de empleados sean identificadas y atendidas de manera efectiva, contribuyendo así al desarrollo profesional y personal continuo, y al éxito general de la organización.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo o de las tareas asignadas, en función de las necesidades de cada departamento/área y/o de cada función asignada.

#### **26.1. Información adicional.**

Realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo o de las tareas asignadas es fundamental para incrementar la eficiencia y productividad mejorando las competencias técnicas, y logrando así que los empleados pueden desempeñar sus funciones de manera más eficiente, utilizando las mejores prácticas y herramientas disponibles. Esto reduce errores y retrabajos, optimizando el uso del tiempo y los recursos.

La formación continua a la cual se incentiva a los empleado de la Asociación permite que se mantengan al día con las últimas tecnologías y métodos en su campo, lo que puede llevar a mejoras significativas en los procesos y resultados.

Notamos así que los empleados que tienen la oportunidad de desarrollar sus habilidades se sienten valorados y apoyados en su crecimiento profesional, lo que aumenta su satisfacción y motivación en el trabajo.

Insistimos en personalizar la formación según el nivel de competencia actual de cada empleado, ya que así se permite que tanto los novatos como los expertos mejoren sus habilidades de manera adecuada y progresiva, por ello cuando eligen un curso o capacitación alentamos a que lo hagan pero también evaluamos que sea productivo para puesto de trabajo.

## **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.**

Sí, nuestra Asociación tiene implantados mecanismos de salud y seguridad laboral por varias razones fundamentales: primero para la protección de los empleados, ya que consideramos que la seguridad y salud en el trabajo son esenciales para proteger a los empleados de riesgos y accidentes laborales, garantizando un entorno de trabajo seguro y saludable.

Se cuenta con los mecanismos recomendados que aseguran el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en materia de salud y seguridad laboral, evitando sanciones y responsabilidades legales.

Mantenemos un entorno de trabajo seguro y saludable para mejorar la moral y motivación de los empleados, aumentando la productividad y eficiencia. Se tiene en cuenta tanto la limpieza como el buen ambiente emocional.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

#### **28.1. Información adicional.**

Considerar la procedencia de los productos y aplicar criterios ambientales en las compras de la Asociación es fundamental. Para ello tratamos de optar por productos con criterios ambientales para reducir la huella ecológica de la Asociación, promoviendo prácticas sostenibles y el uso responsable de los recursos. Cuando la ocasión lo permite compramos

productos biodegradables o de bajo impacto ambiental disminuyendo la generación de residuos y el consumo de materiales vírgenes.

Para la organización de eventos, Jornadas y congreso seleccionamos proveedores que cumplen con criterios ambientales.

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

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

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

#### **29.1. Información adicional.**

Sí, en nuestra Asociación existen criterios de clasificación y evaluación de proveedores que integran aspectos sociales, ambientales y de proximidad. Ante una compra o contratación de proveedores evaluamos, además de los precios y costos, sus prácticas laborales y sociales donde reflejen el respeto de los derechos laborales, se promueva un trato justo y se mantengan condiciones de trabajo seguras y dignas. Tratamos de seleccionar proveedores que cumplen con altos estándares éticos, dentro de lo que se puede reconocer, aquellos que adoptan prácticas sostenibles, como la reducción de residuos, el uso de recursos renovables y la minimización de su huella de carbono.

También tenemos en cuenta la proximidad geográfica de los proveedores, porque además de reducir los costos de transporte y logística, apoyamos a las economías locales.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

#### **30.1. Información adicional.**

Se colabora en proyectos afines a la cultura y misión de la organización con una planificación formal pero en ocasiones también hemos colaborado de manera informal.

\*Bosque de los Zaragozanos: la Asociación colaboró con el Bosque de los Zaragozanos, ayudando a reverdecer la ciudad y mejorar el presente y el futuro del planeta, en el espacio natural del Vedado de Peñaflor con 20 árboles.

\*Proyecto Arambia: es un proyecto de colaboración que ha comenzado con el impulso de una campaña de recogida de materiales por la Asociación Aragonesa de Psicopedagogía, materiales que irán destinados a los proyectos de equipamiento de centros educativos que lleva tiempo desarrollando desde Asociación Arambia en Gambia, a través de diferentes proyectos de cooperación al desarrollo de instituciones en Gambia.

\*Tutorización de practicantes: en la Asociación pasan anualmente entre 4-5 alumnos de prácticas para culminar la etapa teórica de su carrera y tomar experiencia en el campo laboral de su profesión. Son guiados y acompañados en esta etapa para que su experiencia sea fructífera, tanto para su crecimiento profesional como para su desarrollo

personal.

\*La Asociación ha organizado cursos gratuitos de lengua española para inmigrantes, en el marco de la acogida que hizo Zaragoza a ciudadanos ucranianos ante el conflicto bélico desarrollado en su país.

\*En el contexto de pandemia, la Asociación colaboró altruísticamente con Cruz Roja a través de una donación de dinero.

\*Ofrece recursos gratuitos para el bienestar emocional y psicológico de los adolescentes de forma gratuita, en diferentes espacios. Enseñamos a los adolescentes herramientas para el manejo del estrés, la autoestima, y habilidades sociales a través de talleres gratuitos.

### **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?**

No, no están integrados con los fines y la estrategia. Son independientes.

#### **31.1. Información adicional.**

integro esa colaboracion enmi razon de ser. Que haya una sistematizacion de la colaboracion

### **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?**

Se comunican a las personas empleadas y voluntarias de manera puntual y no sistematizada.

#### **32.1. Información adicional**

Las actuaciones en materia social de una organización son fundamentales para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y comprometido con los valores y objetivos sociales. Se comparten las actuaciones en materia social de manera puntual, no solo para crear transparencia dentro de la organización, sino también para fomentar que todos los integrantes de la Asociación tengan la oportunidad de involucrarse y participar en iniciativas específicas. Se comunican las acciones en las reuniones y a través de las redes sociales internas entre los miembros y empleados de la Asociación.

### **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**

La comunicación proactiva en la comunidad local es un componente esencial para el éxito de las actuaciones en materia social. Tratamos de mantener una presencia activa en la comunidad local a través de eventos, publicaciones y redes sociales que aumenten la

visibilidad de las acciones sociales. Informamos a nuestra comunidad sobre las iniciativas sociales a través de difusiones porque consideramos que puede empoderar a los ciudadanos, dándoles herramientas y conocimientos para contribuir activamente al desarrollo comunitario.

También intentamos estar en sintonía con las necesidades y expectativas de la comunidad local ya que esto nos permite adaptar nuestras iniciativas para maximizar el impacto positivo en la sociedad.

A través de entrevistas en radio, televisión y periódicos locales se ha difundido, además de las acciones habituales de la Asociación, también las iniciativas sociales.

## 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 evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **34.1. Información adicional.**

La evaluación del impacto ambiental y las acciones para separar y reciclar residuos, así como para reducir el consumo de recursos naturales, son procesos fundamentales en la gestión ambiental.

Se identifican y clasifican los residuos en categorías como orgánicos, plásticos, papel, metales, vidrio, y residuos peligrosos, aunque en la Asociación no generamos muchos residuos por la poca cantidad de empleados.

Todo mobiliario en desuso se lleva a los puntos verdes para su correcta gestión.

Intentamos que el consumo de recursos como agua, energía, materias primas, etc. sea el menor posible.

Consideramos que a través de estas acciones y métodos no solo ayudan a minimizar el impacto ambiental, sino que también promueven un desarrollo sostenible y responsable con el medio ambiente.

### 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.**

Participar y poner en marcha acciones que evidencien el compromiso público de una organización para prevenir la contaminación requiere un enfoque estratégico y multidisciplinario. Nos aseguramos que todos los empleados sean conscientes del compromiso de la organización para prevenir la contaminación.

Mantenemos un diálogo abierto con la comunidad local y otras partes interesadas sobre las iniciativas ambientales para promover la sostenibilidad y la prevención de la contaminación.

Implementar prácticas para mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, reduciendo los residuos e implementando la reutilización y el reciclaje.

Buscamos participar en acciones ambientales y participar en premios que reconozcan el desempeño ambiental de la organización, como en el Bosque de los Zaragozanos.

## Economía circular

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

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

#### **36.1. Información adicional**

En la Asociación se ha implementado la consigna de bajar el uso de papel, ya que siendo una oficina con mucho tráfico de trámite generaba mucho consumo de papel. Así mismo reutilizamos todo el material que así lo permita. Reacomodamos mobiliario para darle una segunda vida.

Tenemos pensado implementar un programa de cero residuos en los próximos eventos organizados por la Asociación, asegurando que todos, o la mayoría de los materiales utilizados, sean reciclables, compostables o reutilizables.

## 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 no de manera sistemática u organizada.

#### **37.1. Información adicional**

La comunicación con los diferentes grupos de interés en el desarrollo de actuaciones en materia ambiental es fundamental para asegurar la transparencia, la participación activa y el éxito de las iniciativas ambientales. Publicación regular de informes y actualizaciones sobre el progreso y los resultados de las iniciativas ambientales. Tratamos que los miembros de la Asociación cada vez se involucren más con una participación activa escuchando sus sugerencias que nos ayuden a identificar problemas potenciales y oportunidades de mejora. En las reuniones de la Junta se proporcionan datos sobre el impacto ambiental de las actividades, y el progreso hacia los objetivos sostenibles.

## 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 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Capacitar a las personas de la organización.
- 6 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### 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?**

Aunque su sede se sitúa en Zaragoza, en estos 30 años de trayectoria siempre hemos luchado por llegar a todos los puntos de nuestra comunidad intentando que todas las personas que contactan con nosotros puedan tener igualdad de oportunidades para aportar sus valores, solicitar ayuda, adquirir formación, compartir sus experiencias, participar en todas nuestras actuaciones.

Siempre hemos creído en el valor funcional de los medios y servicios técnicos, en las redes sociales y, las hemos usado en beneficio de la sociedad en general y de nuestra comunidad en particular . Gran parte de nuestra comunidad está formada por entornos rurales y siempre hemos tenido en mente sus implicaciones y necesidades. Es uno de nuestros objetivos como Asociación, intentar que las personas del medio rural dispongan de las mismas oportunidades que el resto de la población afincada en extensiones con más recursos.

Con gran esfuerzo y con el tiempo libre que dedican sus miembros, hemos generado un capital humano para la creación, promoción y crecimiento de valores sociales y humanos, fuentes formativas y de trabajo, aportando desarrollo a la sociedad y a nuestra comunidad autónoma en particular, sorteando las dificultades y mirando siempre hacia delante.

El trabajo de esta Asociación además, es un gran estímulo para todos sus integrantes ya que les ofrece un medio para desarrollar sus capacidades y una oportunidad de mostrar lo que cada persona puede aportar fortaleciendo sus valores y la autoconfianza en uno mismo.

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

Tenemos mucho por mejorar. Creemos que podríamos ampliar el área de alcance que tenemos con nuestras actividades a comunidades desfavorecidas o de difícil acceso, estableciendo colaboraciones con otras organizaciones educativas, gubernamentales y del sector privado para, además, maximizar recursos y esfuerzos. También debemos reforzar y mejorar nuestras prácticas sostenibles en las operaciones diarias, como el uso eficiente de recursos y la promoción de la conciencia ambiental.

## **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 4. Educación de calidad.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.