

## RSA - Entidades no lucrativas

### Empresa evaluada

#### FUNDACIÓN DOLORES SOPEÑA

CIF:G83915934

C/Boggiero 166 Local  
50003 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FUNDACIÓN DOLORES SOPEÑA.

CIF G83915934.

#### Forma jurídica

Fundación privada sin ánimo de lucro.

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

No procede.

#### Número de miembros Junta/Patronato

5

#### Dirección - CP - Población

FUNDACIÓN DOLORES SOPEÑA.

C/ Francisco de Rojas 6, 3º.  
28010 Madrid.

Delegación-Centro de Zaragoza.  
C/ Basilio Boggiero 166 Local.  
50003 Zaragoza.

#### Sector/Ámbito de actuación.

Sus fines son: Prestar un servicio de promoción integral a todas las personas y familias, hombres y mujeres, niños, jóvenes y mayores de los sectores menos favorecidos y/o excluidos de la sociedad, en los ámbitos de la educación, formación, cultura, trabajo, salud, prevención y reinserción social, mediante el fomento y desarrollo de servicios formativos, culturales y sociales. Dentro de los fines es objetivo de la Fundación ser cauce de expresión de la solidaridad y cooperación, en cualquiera de sus formas, con las personas, organismos y entidades de la sociedad sensibles a las necesidades y carencias de los pueblos de los países en vías de desarrollo, favoreciendo las relaciones fraternas y solidarias entre todas las personas y los pueblos. Al objeto de lograr estos fines, la Fundación promoverá y facilitará la participación solidaria en actuaciones de voluntariado. (Estatutos de la Fundación)

La Fundación Dolores Sopeña, con marcado y continuado compromiso por los más

desfavorecidos de la sociedad, tiene sus orígenes en 1902 en el espíritu de la Asociación Catequística de Damas, que en 1916 pasa a denominarse Asociación de Damas Protectoras del Obrero, así pues, dos caracteres están marcados en su principio, hace más de 122 años, la igualdad y promoción de los derechos de la mujer, que luego se amplían a la protección de la clase obrera y en la actualidad se amplía a otras personas en situación de vulnerabilidad. Esta asociación crea la Asociación Obra Social y Cultural Sopeña (OSCUS), y en 2004 funda la denominada Fundación Obra Social y Cultural Sopeña (OSCUS) que, en 2020, pasa a ser llamada Fundación Dolores Sopeña, tal como es hoy conocida.

Tiene presencia en nueve ciudades españolas, distribuidas en doce centros siendo Zaragoza uno de ellos, así como en México, Ecuador, Colombia, Argentina, Chile e Italia. También tiene un centro en Cuba que está bajo otra forma social.

Sus fines concurren con los objetivos de los ODS, en los números:

ODS 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

ODS 2: Poner fin al hambre.

ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

ODS 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

ODS 10: Reducción de las desigualdades.

ODS 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

ODS 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

## **Actividad principal**

Socioeducativa.

## **Colectivo principal atendido**

En resumen, se atiende a PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

Conforme al léxico que hoy en día se utiliza en nuestra labor cotidiana, conforman este colectivo:

- Personas de sectores desfavorecidos y en dificultades generadas por la falta de trabajo.
- Personas deterioradas en su dignidad y en exclusión social.
- Personas con dificultades para acceder a acciones formativas.
- Personas con nivel bajo de estudios.
- Jóvenes en busca de forjar su futuro.
- Personas y familias trabajadoras que buscan mejorar su calidad de vida.

Con plena coincidencia con la relación anterior, pero utilizando la terminología que usa la APT (Asociación para la Prevención de la Tortura) que atiende a colectivos en situaciones más radicales, son:

- Mujeres.

- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas extranjeras.
- Personas pertenecientes a minorías étnicas o pueblos indígenas.

De la relación de la APT no se dispone de programas específicos para el caso de:

- Personas lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros o intersexuales (LGBTI).
- Personas con algún tipo de discapacidad física o mental.
- Si bien entre las personas con las que trabajamos no se hace nunca ningún tipo de distingo si las personas están en alguna de esas circunstancias, con la única limitación de nuestras capacidades.
- Y en el caso de minorías étnicas o pueblos indígenas, en España, en las ciudades en las que actuamos, sí que existen minorías étnicas, pero no pueblos indígenas.

#### **Año comienzo actividad.**

En 1902 se crea la Asociación que, tras cambios de estatutos y denominación, instituye la Fundación Dolores Sopeña.

En 1912 se crea una Delegación en Zaragoza.

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

En España: 367 personas contratadas.

En Zaragoza: 15 personas contratadas.

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

España: 311 indefinidas. 6 fijas discontinuas.

Zaragoza: 13 indefinidas. 2 fijas discontinuas.

#### **Número de voluntarios**

España. 62 personas voluntarias.

Zaragoza: 45 personas voluntarias.

#### **Persona contacto**

M<sup>a</sup> Isabel de Miguel Muñoz (Directora)

#### **E-mail contacto**

coordinacion@sopenazaragoza.org

#### **Página web**

<https://www.sopenafundacion.org/>

<https://sopenazaragoza.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.)

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

Anualmente se recurre al método de análisis DAFO, con el que nuestra organización está más familiarizada, la realización del mismo consiste en un proceso en el que participan diferentes grupos de interés junto con el equipo directivo.

Cada área realiza una evaluación con indicadores de proceso que se recogen en una memoria que está ligada a los objetivos de mejora.

Las áreas que se evalúan son:

- Área de capacitación.
- Área de formación.
- Área de cultura y convivencia.
- Área de acción social y solidaria.

Todo lo anterior se utiliza, entre otros objetivos, para cumplimentar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, que se tiene implantado como medio para asegurar la sostenibilidad y calidad de los servicios y funcionamiento del Centro.

Siempre se trabaja con objetivos formulados a medio y largo plazo, obviamente con la flexibilidad que exige la adaptación a las nuevas sensibilidades y percepciones respecto de las situaciones y urgencias sociales, teniendo siempre, como requisito en la selección de actuaciones, el propósito de que los resultados sean duraderos e incrementales.

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

No

## 2.1. Información adicional

Se persigue de manera activa el trabajo de cooperación en red tanto dentro del entorno interno de los Centros de la Fundación, como también fuera, en el contexto de otras organizaciones cercanas con fines semejantes para dar una respuesta eficaz y una atención integral a las personas. De esta forma se complementan los servicios y se aprovechan, de manera óptima, los recursos sociales. Además, se establecen dinámicas positivas entre todas las organizaciones que trabajan en ámbitos concurrentes y se incorporan mejoras.

Por esta razón el Patronato de la Fundación Dolores Sopeña en 2023 constituyó una red interna de los Centros Socioeducativos Sopeña de España y nombró al Equipo de Titularidad como órgano de gestión, animación, reflexión y diálogo que pone en práctica las opciones y prioridades de la Fundación en España, a la vez que es cauce institucionalizado para la corresponsabilidad, la coordinación entre los Centros Socioeducativos y sus responsables.

Dada la complejidad de las personas atendidas y de la importancia de contribuir al impacto social, la Fundación Sopeña en Zaragoza colabora con diversas entidades tanto del ámbito cercano del barrio (Médicos del Mundo, Servicios Sociales del Casco Histórico, Servicios Sociales de San Pablo, de Delicias, del barrio Oliver, de la Almozara, Ozanam, Obra Social Conferencias San Vicente de Paul, Refugio, etc.), como del resto de la ciudad, que complementan la labor sociocultural (Servicios Sociales de la zona Centro, Servicios Sociales de la Magdalena, Servicios Sociales de las Fuentes, Albergue Municipal, Cáritas Diocesana, Obra Social el Carmen, Obra Social Hijas de Caridad, Centro Social María Inmaculada, SERCADE, Fundación San Ezequiel Moreno, Interdomicilio, La Caridad, Fundación Summa Humanitate, Alcampo, Carrefour, Fundación Rey Ardid, Atades, Residencia Betania, Asociación Peregrino de la Esperanza, La Coordinadora Aragonesa de Voluntariado y Fundación Ibercaja, entre otros).

En relación con diferentes organismos de las administraciones públicas colaboramos, del Gobierno de Aragón: con el Departamento de Bienestar Social y Familia a través del Foro de la Inmigración en Aragón, de diversos programas gestionados para inmigración por la Dirección General de Inclusión Social y Voluntariado, por la Secretaría General Técnica y por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS); con el Departamento de Educación, Cultura y Deportes en los programas de la Dirección General de Política Educativa, Ordenación Académica y Educación Permanente y de la Agencia de las Cualificaciones Profesionales de Aragón; con el Departamento de Presidencia, Economía y Justicia por medio del INAEM. También colaboramos con el Servicio Administrativo de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

### **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo.

##### **3.1. Información adicional**

El Centro de la Fundación Dolores Sopeña en Zaragoza participa en el Plan Estratégico Institucional a nivel nacional, contribuyendo con el mismo en la elaboración anual de objetivos económicos, sociales y ambientales y en su posterior evaluación. El Plan Estratégico Institucional tiene enorme importancia en la organización y está implantado para toda España, si bien las ciudades poseen objetivos singularizados. Posee dos ámbitos temporales, anual y trianual, y excede de las obligaciones legales en todo lo socioeconómico.

Es el aspecto medioambiental el que presenta más carencias. Los objetivos en general, se limitan a cumplir con la exigencia legal, pero se es consciente de posibles líneas de acción que si bien en principio han de ser humildes, pueden llegar a tener cierto potencial, inclusive replicabilidad en otros Centros de parecidas características.

La propia historia de la Fundación, como ya se ha señalado, demuestra que el trabajo siempre se ha basado en una estrategia de largo plazo y de mejora, adaptación y exigencia continua. Es imposible interpretar su trayectoria sin prestar atención a dicho requisito

#### **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**

Desde el punto de vista económico, la Fundación Sopeña en Zaragoza realiza anualmente el presupuesto que es supervisado tanto por el Equipo Directivo del Centro de Zaragoza como por el Administrador General de la Fundación. Una vez revisado y aceptado por ambas partes, se presenta al Equipo de Titularidad de la Fundación para su aprobación, y posteriormente recibir la aprobación definitiva por parte del Patronato.

Durante la vigencia del presupuesto anual se hace un seguimiento mensual por parte de la administradora del Centro de Zaragoza. A su vez, por parte del Administrador General de la Fundación, se realiza un seguimiento trimestral del mismo y se reúne con la administradora del Centro para comentar los puntos importantes. Estos seguimientos de los presupuestos son vitales para la estabilidad financiera del Centro y facilita la planificación a largo plazo. Se hacen fundamentalmente para detectar desviaciones del presupuesto en una etapa temprana. Esto da la oportunidad de adoptar medidas correctivas antes de que los problemas se agraven.

El resultado final se plasma en la memoria económica de la Fundación, las cuentas son fiel reflejo de su realidad y están saneadas, están auditadas y no presentan ningún problema digno de mención.

En cuanto a la rentabilidad social, esta es la misión de la Fundación. Todos sus recursos tangibles e intangibles, humanos y materiales, son tendentes a este fin último. Los planes, las memorias, los análisis, lo que prioritariamente se evalúa, interpreta y se mejora es el cumplimiento de dicha finalidad. Los recursos económicos son imprescindibles, y deben además ser recursos que no comprometan los objetivos sociales y humanos.

Los objetivos sociales se derivan del mencionado Plan Estratégico de la Fundación, se evalúan periódicamente y se reflejan en el Plan de Mejora Continua (Calidad).

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

Se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas, tras ser analizado y decidido por el órgano de gobierno.

## 5.1. Información adicional

La Delegación de la Fundación Sopeña de Zaragoza rinde cuentas separadamente al conjunto de la entidad y puede presentar propuestas sobre el destino del resultado económico anual al Equipo de Titularidad. Obviamente el destino si es positivo, va destinado a cumplir los fines socioeducativos. El administrador lo analiza y si procede, lo aprueba el Equipo de titularidad de la Fundación. Si se da resultado negativo en el Centro, es el Patronato quien decide, cubriendo en su caso los desequilibrios, pues se pueden compensar resultados positivos o negativos entre diferentes Centros, reflejándolo en las cuentas.

Los fondos siempre se dirigen a los fines socioeducativos de la Fundación en Zaragoza.

## 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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización y los tenemos identificados de forma específica y diferenciada.

## 6.1. Información adicional

Se tiene conocimiento de los grupos de interés con los que interactuamos y la relación con ellos está concretada y delimitada, en ocasiones, incluso en diferentes documentos: el Reglamento de organización y funcionamiento (ROF), el Código de Conducta, Código Ético y Plan de comunicación.

Estos grupos de interés se encuentran recogidos, en parte, de manera muy somera, en el documento - Necesidades y expectativas de las partes interesadas- dentro del proceso de Mejora Continua. En él se concretan además los requisitos legales y contractuales que debieran tenerse en cuenta y las propuestas vinculadas a las necesidades y expectativas de dichos grupos de interés con el propósito de cumplir los objetivos principales del sistema, de aumentar la satisfacción de los grupos de interés y la sostenibilidad de la organización.

No obstante, lo anterior, el proceso de redacción de este informe nos indujo a preguntarnos cuáles eran los grupos con los que normalmente nos relacionamos pero que nunca habíamos identificado de manera sistematizada como tales.

## 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

El Sistema de gestión de Calidad nos permite identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés (encuesta de satisfacción, evaluación continua, reuniones, entrevistas etc). Los resultados del análisis quedan reflejados en el Informe de Revisión del Sistema

por Dirección IRSD.

### **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

**8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma responsable, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.

#### **8.1. Información adicional.**

Los miembros del Equipo Directivo ejercen su cargo de forma responsable, con fidelidad al Carácter Propio de la Institución. Conocen sus obligaciones (reflejadas en el Reglamento de organización y Funcionamiento). Al inicio de curso aprueba el Plan Anual de Centro, que se revisa a lo largo del curso académico. Se evalúa al final y los resultados se reflejan en la Memoria.

Todas las personas que colaboran o trabajan en la Fundación en Zaragoza, conocen el Carácter Propio y actúan en coherencia y responsabilidad con el mismo.

#### **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 Fundación Dolores Sopeña de Zaragoza presenta el presupuesto y rinde cuentas al Patronato, previa revisión y análisis del Equipo de Titularidad.

La memoria de actividades se entrega anualmente al Patronato y a la administración correspondiente.

En la dirección <https://sopenazaragoza.org/transparencia/> constan datos como son, cuentas de la Fundación, auditoría de cuentas, subvenciones obtenidas, etc. También se publican las actividades y las memorias anuales etc. Véase URL <https://sopenazaragoza.org/sala-de-prensa/>

#### **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?**

De algunos aspectos de la organización se proporciona amplia información.

#### **10.1. Información adicional**

Se da información clara, honesta y fiel según corresponde a cada grupo de interés, de la propia organización, de su funcionamiento y el desarrollo de sus proyectos, a través de reuniones, comunicaciones por Teams, email y redes sociales. La cumplimentación del presente cuestionario nos muestra que dicha información no está suficientemente

ordenada, lo que dificulta su acceso, es por ello que nos clasificamos en este apartado, si bien, cumplimos en esencia el apartado siguiente: La organización es transparente y proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

**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**

La Fundación tiene un Código de conducta y un Código ético, que se aplica a diferentes personas y funciones. Son revisados periódicamente por el Patronato para su actualización.

También dispone en su página Web de un documento, que todas las personas de la organización conocen, que se denomina -Carácter propio- siendo su dirección URL: <https://sopenazaragoza.org/wp-content/uploads/2024/02/Caracter-Propio-A4-vcorta-2-compirimido.pdf> que expone en su preámbulo:

El Carácter Propio de los Centros Socioeducativos de la Fundación Dolores Sopeña define la misión, la visión, los valores, los rasgos de identidad y la cultura organizativa de los Centros socioeducativos. Describe el modelo antropológico, axiológico, ético y religioso que son base del modelo educativo, didáctico y pastoral de los Centros Sopeña.

El Carácter Propio ofrece las claves de calidad del Centro, el fundamento de su propia razón de ser y sus rasgos distintivos como institución socioeducativa en la sociedad.

El Carácter Propio actúa como referente histórico, porque recoge la identidad Sopeña desarrollada en el tiempo, desde su fundación, y como motor de futuro, porque desarrolla la hoja de ruta para seguir navegando con una misma orientación.

Nos invita a la coparticipación, coformación y cogestión como una forma de ir creciendo en Misión Compartida.

Este texto, que expone algo muy real en la cultura de nuestra organización, expone bien claramente la importancia que se da el orientar de manera clara a quienes se acercan o trabajan en ella, o con ella, así como a todos los grupos de interés cual sea la esencia de nuestra acción y de nuestra razón de ser.

**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**

Acogida.

El proceso que se sigue con las personas que se incorporan al Centro (contratadas o voluntarias) es el siguiente.

1. Entrevista con la directora con el fin de proporcionarle el Carácter Propio y darle a conocer la importancia de participar en las sesiones formativas institucionales.
2. Entrevista con la responsable del Área donde va a trabajar o colaborar, para concretar las funciones que va a desempeñar.
3. Una vez que comienza su labor educativa, se asigna una mentora a cada persona que le acompaña en su incorporación al Centro.

Existe un Plan de Formación Anual donde se contemplan:

- Las acciones formativas sobre la identidad institucional: Carácter Propio, ROF y Proyecto educativo del Centro.
- El Itinerario Formativo de nuevas incorporaciones.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

No hemos trabajado previamente en esta materia

#### **13.1. Información adicional**

La Jornada que nos proporcionó el IAF, su página Web, y la elaboración de este cuestionario, son las primeras actuaciones de acercamiento a este concepto.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **14.1. Información adicional**

En realidad, en nuestra cultura y modo de obrar, si se plantean acciones concretas, objetivos e indicadores, pero no bajo la perspectiva que proporciona la metodología de un Plan de Responsabilidad Social.

## **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**

Existen. Se dispone de mecanismos para medir la satisfacción de nuestros grupos de

interés mediante encuestas, observación etc certificadas dentro del proceso de Calidad ISO9001. Se analizan con indicadores numéricos los distintos procesos y los resultados de la medición se reflejan en el Plan de Seguimiento y Medición, realizado anualmente. Los resultados obtenidos son objeto del Plan de Mejora continua.

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

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

### **16.1. Información adicional**

El Centro se adapta a los mecanismos de satisfacción presentados por los organismos financiadores. Las presentaciones de las justificaciones son correctas y no existen reclamaciones.

## **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**

Disponemos de diferentes mecanismos para identificar la mejora: encuestas de satisfacción, análisis de los resultados (cuantitativos-cualitativos), evaluación e implantación de objetivos de mejoras. Existe un Plan de seguimiento y medición. Todos estos mecanismos están contenidos en el Proceso de Calidad ISO 9001.

## **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 investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.

### **18.1. Información adicional**

El cuestionamiento de nuestros procesos, y métodos es objeto de revisión permanente. En concreto participamos y realizamos proyectos de innovación educativa para ajustar los servicios que se ofrecen a las necesidades de los participantes en el proyecto socioeducativo.

Hacemos referencia, entre otros, a planes realizados con docentes y voluntarios/as:

- Convocatoria de Innovación Docente 2018-2019 de la Universidad de Zaragoza, con código PIIDUZ\_18\_367 y título: Learning languages for social inclusion: bridging theory and professional practice / El aprendizaje de lenguas para la inclusión social: acercando la teoría a la práctica profesional.

- Convocatoria de Innovación Docente 2019-2020 de la Universidad de Zaragoza, con código PIIDUZ\_19\_275 y título: Formación de adultos de diversos contextos socioculturales como Objetivo de Desarrollo Sostenible. Metodologías docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Desarrollo e implementación.

Dadas las circunstancias excepcionales de pandemia durante el curso 2019-2020, este proyecto ha tenido continuidad durante el curso 2020- 2021.

- Convocatoria de Innovación Docente 2021-2022 de la Universidad de Zaragoza, con código PIIDUZ\_19\_275 y título: Formación de adultos de diversos contextos socioculturales como Objetivo de Desarrollo Sostenible. Formación e implementación en Metodologías Docentes y Orientación Educativa.

- Proyecto de investigación 2023-2024: EDUCACIÓN SOCIAL Y COVID-19 EN ESPAÑA Y PORTUGAL: EXCLUSIÓN SOCIOLABORAL TRAS LA PANDEMIA Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA INCLUSIÓN (ESIN). Referencia: PID2021-127271NA-I00, correspondiente a la convocatoria 2021 de Proyectos de Generación de Conocimiento del Ministerio de Ciencia e Innovación (España). Cofinanciado por la Unión Europea.

## Calidad de los productos y servicios

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### 19.1. Información adicional

La Fundación Dolores Sopeña en Zaragoza integra aspectos sociales y medioambientales en la prestación de sus servicios, con el objetivo de garantizar una oferta responsable y sostenible. Actualmente se aplican las siguientes prácticas:

##### 1. Gestión Responsable de los Servicios:

###### Aspectos medioambientales:

- Se promueve el uso de materiales reciclables y reutilizables en las actividades educativas y administrativas.

- Se fomenta el ahorro energético y de agua en las instalaciones mediante buenas prácticas y sensibilización al personal y usuarios.

- Se incentiva el reciclaje y la gestión adecuada de residuos mediante contenedores diferenciados.

###### Aspectos sociales:

- La Fundación prioriza la adquisición de productos y servicios de proveedores locales siempre que sea posible, apoyando la economía circular y la sostenibilidad.

- Se asegura que los materiales empleados en las actividades respeten criterios de accesibilidad y seguridad para todos los usuarios.

## 2. Mejora Continua.

El proceso de evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios se realiza mediante:

- Encuestas de satisfacción periódicas a los usuarios para evaluar su experiencia y detectar áreas de mejora.
- Reuniones de revisión interna donde se analizan las incidencias registradas y se establecen planes de acción para mejorar los servicios.
- Planes de Mejora Continua, que incluyen objetivos específicos relacionados con la calidad del servicio, la sostenibilidad ambiental y la satisfacción de los usuarios.

Estas acciones permiten a la Fundación Dolores Sopeña garantizar un servicio de calidad, responsable con el medioambiente y comprometido con el bienestar de sus usuarios y la comunidad.

## 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

Existen hojas de reclamaciones a disposición de todos los usuarios/as. Además, para el personal existe un libro de incidencias en el que pueden anotar sugerencias e incidencias. Si se presentan se hace un seguimiento de las mismas y son revisadas periódicamente por la dirección del Centro.

La dirección del Centro y los diferentes responsables son proactivos en el seguimiento de cualquier incidencia, pues un centro de estas características, que trabaja con personas que viven cotidianamente en situaciones problemáticas, no podría realizar adecuadamente su labor sin prestar gran atención a estos aspectos.

## 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

Se dan a conocer con transparencia y detalle todos los servicios ofrecidos a través de la comunicación interna del Centro y de la comunicación externa (página web y redes

sociales).

Puntualmente se procede a la publicación de la Memoria Anual del Centro en la página web y en redes sociales.

## **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, se identifican mejoras y se implantan.

##### **22.1. Información adicional**

Se realizan Encuestas de Satisfacción del proyecto educativo al final del año escolar por parte de los docentes y las personas voluntarias.

Como mejora al final del curso de este año, se ha tomado ya la decisión de que la encuesta de satisfacción sea ampliada, también, a todo el personal no docente (PAS).

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?**

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

##### **23.1. Información adicional.**

Existe un Plan de Igualdad para toda la Fundación, que se aplica a nivel local en cada Centro.

En el Centro de Zaragoza está nombrada una persona responsable del Plan de Igualdad que contrasta con la responsable Nacional (miembro del equipo de titularidad).

A nivel nacional se tienen reuniones de seguimiento con los responsables locales para asegurar el cumplimiento de los objetivos de cada Centro.

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

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

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y

actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Se están cumpliendo las medidas que se contemplan en el Plan de igualdad dirigidas al conocimiento y accesibilidad de la conciliación personal, familiar y laboral.

**Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

**25.1. Información adicional.**

El Sistema de calidad en su proceso de Gestión de Recursos Humanos contempla un Plan de Formación que se programa y evalúa anualmente. Las conclusiones de la evaluación y las necesidades formativas se incluyen en la programación de curso siguiente.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas y voluntarias.

**26.1. Información adicional.**

En el Plan de formación el Equipo Directivo tiene en cuenta las necesidades y propuestas individuales expresadas por todas las personas contratadas y voluntarias. Para facilitar la participación en el Plan de Formación se adaptan los horarios.

La Dirección intenta posibilitar al máximo, a las personas que lo solicitan, Permisos Individuales de Formación (PIF).

**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.**

La Fundación Dolores Sopeña en Zaragoza tiene un PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES que cumple, realizando las revisiones médicas anualmente a todas las personas contratadas, por una empresa externa al Centro. Para ello, como es obvio, se realiza la evaluación de riesgo y se tienen planificadas las acciones preventivas.

Se contempla siempre que es posible la introducción de medidas adicionales que superan el mero cumplimiento del Plan como consecuencia de sugerencias de las personas que trabajan en el Centro por medio de los instrumentos de participación y evaluación de los que se dispone y que se ha ido describiendo en apartados anteriores. Los riesgos laborales son una materia prioritaria entre los aspectos que se contemplan en la organización y la Dirección está absolutamente implicada.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

#### **28.1. Información adicional.**

Las características de la actividad de la Fundación no requiere de requisitos particularmente exigentes, aún así se dispone de un Proceso de Gestión de los Recursos Materiales. En él se detallan todas las gestiones referentes a los aprovisionamientos de productos o servicios relacionados con la actividad docente, y la gestión de la infraestructura incluyendo su adquisición, uso y mantenimiento en el Centro.

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

#### **29.1. Información adicional.**

Tal como se ha indicado, en el Proceso de Gestión de los Recursos Materiales, se detallan todas las gestiones referentes a los aprovisionamientos de productos o servicios relacionados con la actividad docente y la gestión de la infraestructura, incluyendo su adquisición, uso y mantenimiento en el Centro. En él aparecen y se tienen en cuenta los aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad que, como se ha dicho, por su naturaleza, no posee grandes requerimientos salvo los que tienen aspectos de carácter educativo por la índole marcadamente social de la Fundación Sopeña.

## **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.**

La Fundación Dolores Sopeña es de carácter socioeducativo. Desde el Área Social y solidaria de la Propuesta Educativa, se colabora en proyectos afines a la cultura de la Institución.

Dando respuesta a los objetivos de mejora actuales, se está trabajando en ESTABLECER CONVENIOS DE COLABORACION CON INSTITUCIONES LOCALES, ENTIDADES Y EMPRESAS (OB. 3). Para ello se realizan encuentros con muchas de las entidades con las que se guarda relación, con el objetivo de establecer acciones solidarias. Estas acciones se establecen en la forma de proyectos sociales y se elaboran con metodología y objetivos de manera que se puedan conocer las respuestas de las acciones establecidas y si se da satisfacción a las necesidades sociales detectadas.

También se organizan visitas de conocimiento mutuo a distintas entidades de Zaragoza con el fin de establecer posibles colaboraciones.

Por la idiosincrasia institucional, siempre hay apertura y disponibilidad para las acciones que promueven las entidades afines existentes en el barrio donde está ubicado el Centro.

En el apartado sobre los grupos de interés se han mencionado organizaciones y entidades con las que se colabora.

## **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos.

### **31.1. Información adicional.**

El Centro Sopeña realiza proyectos de inserción sociolaboral, en consonancia con la Misión Institucional de: favorece el crecimiento personal integral de jóvenes y adultos de sectores que han tenido menos oportunidades y fomentar la fraternidad y la solidaridad para ayudar a que la sociedad sea cada día más justa.

Los proyectos se planifican estableciendo unos objetivos, metodología, acciones secuenciadas, seguimiento y evaluación continua, teniendo en el epicentro el bienestar de las personas. Se realiza un estudio inicial para distribuir el presupuesto económico, las intervenciones y su distribución en el tiempo. De la misma manera se realizan hipótesis de escenarios de actuación para prevenir posibles cambios en el caso que sea necesario debido a la naturaleza de los proyectos sociales y se cuenta un presupuesto económico para su desarrollo.

Por la propia naturaleza de la actividad de la Fundación se hace imprescindible la implicación de la Fundación en la organización en la comunidad, de manera continua y a

largo plazo, alineando estrategia y objetivos con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera; se podría decir que se está muy cerca de la quinta opción si bien, para que así sea, es preciso perfeccionar planes de acción específicos.

#### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comunican formalmente a las personas empleadas y voluntarias y se fomenta su participación, como puede ser en proyectos de voluntariado, colaboración con campañas, participación en actividades con otras asociaciones.

##### **32.1. Información adicional**

En el inicio de Curso se da a conocer al Claustro la planificación de todas las acciones que se van a llevar a cabo en materia social. Durante el desarrollo del curso se le informa e invita a la participación.

Las actividades que surgen durante el curso, organizadas por otras entidades se dan a conocer y se motiva a la participación, pero no existen procesos establecidos.

#### **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**

Existe una persona nombrada como responsable del Plan de Comunicación que periódicamente da a conocer las actividades y proyectos a través de la web y RRSS.

La Fundación dispone de un Plan Estratégico de Comunicación que vela porque las actuaciones de comunicación llevadas a cabo sean transparentes, favorezcan las buenas prácticas en los Centros Sopeña y supongan el incremento de las relaciones institucionales en diferentes ámbitos.

Además, existe un Plan anual de actuaciones de comunicación concreto para el Centro Sopeña de Zaragoza.

## **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.**

Actualmente, la Fundación Dolores Sopeña en Zaragoza tiene en cuenta el impacto ambiental en diversas áreas de su actividad, aunque no cuenta con un plan estructurado de gestión ambiental. Sin embargo, se han tomado medidas como:

- Selección responsable de materiales: Se prioriza la compra de productos con menor impacto ambiental y se evita el desperdicio en la utilización de materiales.
- Consumo energético y de agua: Se fomenta el uso eficiente de los recursos mediante prácticas como el apagado de luces y equipos en horarios no laborales y la concienciación sobre el ahorro de agua.
- Fomento del reciclaje: Se dispone de contenedores diferenciados para papel, plástico y residuos generales, incentivando su uso entre el personal y alumnado.
- Designación de un responsable ambiental, lo que marca un primer paso hacia una mayor estructuración de las acciones en esta área.

Para fortalecer este compromiso, la Fundación planea desarrollar un diagnóstico ambiental que permita evaluar el consumo energético, la generación de residuos y la eficiencia en el uso de recursos. A partir de este diagnóstico, se definirán objetivos concretos para reducir el impacto ambiental de manera medible y efectiva.

#### **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.**

La Fundación Dolores Sopeña en Zaragoza reconoce la importancia de la lucha contra el cambio climático y ha comenzado a tomar medidas para prevenir la contaminación y reducir su huella de carbono. Entre las iniciativas actuales se incluyen:

- Optimización del consumo energético, promoviendo prácticas responsables en el uso de iluminación y climatización. Poner datos del cambio de sistema de calefacción: año y cuantía económica
- Uso racional del agua, mediante la instalación de mecanismos de reducción de consumo y la concienciación del personal.
- Participación en actividades de sensibilización ambiental, con la intención de integrarse en programas locales de sostenibilidad y cambio climático.

En el futuro, se contempla la posibilidad de:

- Implementar un plan interno de reducción de emisiones, midiendo el consumo eléctrico y estableciendo metas de disminución de energía.
- Explorar la adhesión a certificaciones ambientales, como ISO 14001, que aporten un marco de referencia para la gestión sostenible.

Si bien las acciones aún no están estructuradas en un plan formal, el nombramiento de un responsable ambiental refuerza el compromiso de la Fundación en avanzar en esta dirección.

## **Economía circular**

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### **36.1. Información adicional**

La Fundación Dolores Sopeña está dando los primeros pasos en la integración de la economía circular dentro de sus operaciones. Actualmente, se promueven prácticas como:

- Reutilización de materiales en actividades educativas, evitando el uso innecesario de nuevos recursos. Citar como ejemplos las actuaciones: ordenadores y mobiliario reutilizados de otros Centros Sopeña.
- Clasificación y reciclaje de residuos, fomentando la reducción del desperdicio en el día a día de la organización.
- Uso responsable del papel, priorizando la impresión a doble cara y la digitalización de documentos.

Con el objetivo de avanzar hacia un modelo más sostenible, se están valorando las siguientes iniciativas:

- Incorporar materiales reciclados en la compra de suministros y equipamiento.
- Fomentar la reutilización de recursos dentro de las actividades formativas.
- Realizar sesiones de sensibilización sobre economía circular, dirigidas tanto a trabajadores como a alumnos, para que adopten prácticas sostenibles en su día a día.

## **Comunicación ambiental**

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

### 37.1. Información adicional

Si bien la Fundación no cuenta actualmente con un plan sistemático de comunicación ambiental, sí se han comunicado algunas acciones de forma interna. En la actualidad:

- Las iniciativas medioambientales se informan al personal y alumnado a través de reuniones y avisos en los espacios de trabajo.
- Se fomenta la participación en actividades de concienciación, aunque de manera no estructurada.
- El reciclaje y el consumo responsable se difunden como buenas prácticas dentro del Centro.

Para mejorar la comunicación en esta área, se plantea:

- Integrar un apartado ambiental en los canales de comunicación internos y externos (página web, redes sociales).
- Compartir logros y avances en sostenibilidad, para aumentar la concienciación y compromiso de la comunidad educativa y social.
- Evaluar la posibilidad de implementar un boletín ambiental, con información sobre acciones en marcha y consejos para reducir el impacto ambiental, en las comunicaciones internas del Centro.

Con estas acciones, la Fundación busca reforzar su compromiso con la sostenibilidad y compartir su progreso con todos los grupos de interés.

Al no existir un plan sistemático de los aspectos medioambientales, sólo se comunican las acciones puntuales que se realizan.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

#### 38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

- 1 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Capacitar a las personas de la organización.
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

- 8 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

## 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?**

6

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

La acción prioritaria de integración de colectivos vulnerables en diálogo con los grupos de interés.

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

Lo relativo a la sostenibilidad y mejora medioambiental

## 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 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Sí

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.