

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**ALDEAS INFANTILES SOS DE ESPAÑA -  
ARAGÓN**

CIF:G28821254

Cno. del Molino 96.-

50162 - Villamayor de Gállego

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Aldeas Infantiles SOS España (Aragón)

#### Forma jurídica

ONG

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

11312

#### Número de miembros Junta/Patronato

10

#### Dirección - CP - Población

Camino del Molino 96

50162-Villamayor de Gállego (Zaragoza)

#### Sector/Ámbito de actuación.

Atendemos a niños, niñas, jóvenes y familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, impulsando su desarrollo y autonomía, mediante el acogimiento en entornos familiares protectores y el fortalecimiento de sus redes familiares, sociales y comunitarias.

#### Actividad principal

Nuestro trabajo se circunscribe a tres grandes áreas de intervención:

? Programas de Protección.

? Programas de Fortalecimiento de Familias, prevención.

? Programas de Jóvenes, apoyo a la Autonomía.

#### Colectivo principal atendido

Infancia, juventud y familias.

#### Año comienzo actividad.

1992

#### Número de personas empleadas - media anual

79

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

74

**Número de voluntarios**

12 (6 mujeres y 6 hombres)

**Persona contacto**

Yolanda Estébanez Redondo

**E-mail contacto**

yestebanez@aldeasinfantiles.es

**Página web**

www.aldeasinfantiles.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.)**

**1.1 Información adicional**

AISOS (Aldeas Infantiles SOS) utiliza diversas técnicas DAFO, PESTEL u otras que nos permiten analizar Debilidades - Amenazas - Fortalezas - Oportunidades y la capacidad de llevar a cabo la estrategia para:

- ? Cumplir el Propósito, Visión, Misión y objetivos estratégicos Aumentar el grado de satisfacción de nuestros grupos Meta.
- ? Incrementar los grupos de interés atendidos.
- ? Incrementar las alianzas.
- ? Aumentar la financiación pública

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

**2.1. Información adicional**

Sin duda alguna, creo que pueden y deben enfrentarse a los cambios constantes de la

realidad.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

### **3.1. Información adicional**

En la Dirección Territorial de Aragón (como en el resto de direcciones territoriales), existen retos tanto económicos (desarrollados en los presupuestos y en las convocatorias a subvenciones), sociales (es nuestro motor) y ambientales mediante una mesa de trabajo permanente en la que se plantean diferentes temas y puestas en acción para poner en marcha todos y cada uno de los programas de la dirección territorial al completo.

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

### **4.1 Información adicional**

Durante el pasado 2024, una gran parte de profesionales hemos participado en una formación/metodología denominada SOC, impartida por Beatriz Muñoz Seca, para poder analizar nuestra eficacia y eficiencia y mejorarla.

Para 2025 ya hay alguna acción diseñada para poner en marcha.

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

### **5.1. Información adicional**

-

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

### **6.1. Información adicional**

Nuestros principales grupos de interés se dividen en dos grandes bloques:

? Grupos Meta: Niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias,

? Otros grupos de interés: Técnicos de las distintas administraciones, personal docente de los centros educativos, personal no contratado (voluntariado y prácticum).

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

## **7.1. Información adicional**

Sobre todo del grupo meta (niños, niñas, jóvenes y familias) se recogen periódicamente sus necesidades y expectativas mediante herramientas preestablecidas. A otros grupos de interés, nos resulta difícil, si bien, la Organización cada plan estratégico (duración de 3 años) hace un esfuerzo por recoger, analizar y dar respuesta a esas necesidades de los diferentes grupos de interés.

Los Grupos Meta son los receptores de los diferentes programas a través de los cuales desarrolla la propuesta de valor, que tiene vocación de ser sostenible. En los Macroprocesos de Protección, Prevención y Apoyo a la Autonomía, identifican los objetivos generales y Programas que pertenecen a cada uno de ellos y en los Procesos específicos de cada Programa describe la metodología de trabajo con cada uno de los GGII.

AISOS tiene definidas diferentes herramientas que le permiten evaluar la situación de cada niño, niña, joven y familia y establecer la intervención individualizada que necesitan, a través de la elaboración del PEI (Proyecto educativo individualizado) y PIF (Proyecto de intervención familiar) , para cuya elaboración, las personas usuarias son protagonistas con sus aportaciones.

Mantiene una comunicación constante con los Grupos Meta, con el fin de establecer un vínculo que genere confianza y garantías de éxito en el desarrollo de la cadena de valor.

Para ello utiliza múltiples instrumentos: encuestas de satisfacción; tutorías; Consejo de Jóvenes; Asambleas; etc. Sus propuestas son tenidas en cuenta e incorporadas a la Estrategia, Planes Anuales y Programas.

Las personas que contrata representan otro GGII trascendental para AISOS, ya que le permiten hacer realidad el Propósito de la Organización y acercarla a su Visión.

Intenta también establecer un vínculo con ellas, hacerles parte de la Organización y transmitir-les la filosofía de la misma, para que la asuman como propia.

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

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

### **8.1. Información adicional.**

En la página web de Aldeas Infantiles SOS España se puede ver la certificación de transparencia y buen gobierno  
[www.aldeasinfantiles.es](http://www.aldeasinfantiles.es)

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

### **9.1.- Información adicional.**

<https://www.aldeasinfantiles.es/transparencia>

**10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de**

## **financiación y obtención de recursos?**

### **10.1. Información adicional**

-

**11.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

### **11.1.- Información adicional**

Toda persona que se incorpora a la Organización, recibe junto con otra documentación de interés, el Código de conducta

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

### **12.1. Información adicional**

Es de obligado cumplimiento realizar una formación al respecto "Cultura de la Organización"

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

### **13.1. Información adicional**

-

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

### **14.1. Información adicional**

-

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

### **15.1. Información adicional**

Los clientes son los grupos meta para la organización y son: niños, niñas, adolescentes jóvenes y familias, que segmenta, según sus necesidades, expectativas y problemáticas, prestándoles servicios que les aportan el valor más adecuado, según la evaluación realizada.

Periódicamente recoge y revisa sus necesidades y expectativas, lo que le permite revisar y evaluar las respuestas que da en los programas, para que el valor aportado sea sostenible en el tiempo.

AISOS mantiene una relación basada en la generación de confianza, el afecto y en la cercanía para facilitar la intervención y pregunta a todos ellos por su experiencia con AISOS. Dispone de varios canales de comunicación.

Anualmente se mide la satisfacción de todos ellos de forma anónima y confidencial, a través de cuestionarios de satisfacción con una escala de valoración de 1 a 5. Los datos en la ESCALA LIKERT 2023 son:

? Niños, niñas y jóvenes: 4,37

? Familias: 4,65

? Administración: 4,61

? Centros Educativos: 4,71

? Personal no contratado: 4,52

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

#### **16.1. Información adicional**

-

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

#### **17.1. Información adicional**

la Dirección Territorial de Aragón, tiene implementado un sistema de gestión de la calidad que le permite planificar, implementar, evaluar y mejorar. De cada evaluación, ya sea interna o externa, se extraen áreas de mejora que se analizan, reflexionan y se ponen en marcha, cada una de ella con su plan de acción correspondiente.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

#### **18.1. Información adicional**

AISOS diseña valor y lo crea de esta manera:

? Capacidad de identificar lo que le diferencia de otros, y la convierte en la parte esencial

del valor que crea.

? Implica a los grupos de interés clave en el proceso de desarrollo para (co-) crear y maximizar el valor.

? Desarrolla un catálogo de productos, servicios y soluciones alineado con su propósito y con las necesidades y expectativas, actuales y futuras, de su público objetivo, existente y potencial.

? Diseña la propuesta de valor y los sistemas para crearla, reflejando en el ciclo de vida de los productos, servicios y soluciones, de manera responsable, el impacto en la salud, seguridad pública y medioambiente.

? Utiliza herramientas cuantitativas y cualitativas de investigación de mercado, encuestas (a clientes) y otros sistemas de obtener información y percepciones del entorno, para desarrollar y mejorar la propuesta de valor y las etapas de creación de valor.

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

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

#### **19.1. Información adicional**

La entidad diseña su cartera de soluciones y servicios teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés clave, los objetivos de los pliegos y las convocatorias de financiación, y la experiencia acumulada en la gestión de soluciones previas. Este enfoque le permite una alineación con las tendencias del entorno, identificando puntos de mejora y fortalezas para seguir desarrollando nuevas líneas de actuación. Pone especial énfasis en la diferenciación respecto a la competencia y en los canales de promoción y retroalimentación con los clientes, asegura que la propuesta de valor responda a los retos actuales y futuros de la organización.

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

#### **20.1. Información adicional**

El proceso de evaluación lo lleva a cabo mediante las sesiones de análisis en las Mesas de Programa y la retroalimentación continua de los grupos de interés. Evalúa la eficiencia de los servicios a través de indicadores clave y mide los resultados en términos de satisfacción de los clientes y financiamiento obtenido. Las mejoras las implementa en función de los resultados de estos análisis y evaluaciones, con un enfoque de ajustar la cartera de servicios a las tendencias del mercado y a las necesidades emergentes de los clientes. Además, la formación continua a nivel nacional le permite detectar áreas de mejora y aplicar cambios en los servicios para maximizar su impacto.

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

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

#### **21.1. Información adicional**

El despliegue de la cartera de servicios la realiza a través de sesiones de reflexión y análisis llevadas a cabo en las Mesas de Programa, donde evalúa la información disponible para diseñar la oferta de servicios. En estas mesas integra los servicios dentro de los programas operativos, asegurando que estén alineados con el propósito de la organización. Durante el año 2024, lleva a cabo sesiones de trabajo a nivel nacional que involucran a todas las direcciones territoriales. En estas sesiones, realiza un análisis exhaustivo de los servicios ofrecidos, tanto a nivel de áreas como de programas, y evalúa la eficiencia de cada uno para asegurar que la oferta de valor sea coherente y eficaz. Todos los programas los puedes encontrar en [www.aldeasinfantiles.es](http://www.aldeasinfantiles.es)

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

#### **22.1. Información adicional**

Estudios de clima bianuales  
Evaluaciones de desempeño anuales  
Evaluaciones 360º

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

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

#### **23.1. Información adicional.**

2ª Edición de nuestro Plan de Igualdad

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

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

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

Retribución flexible

### **Formación y desarrollo profesional**

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

### **25.1. Información adicional.**

La organización tiene un enfoque claro en el desarrollo de competencias de los profesionales mediante un Plan Anual de Formación que responde a las necesidades detectadas a través de evaluaciones de desempeño, las estrategias del Plan Estratégico vigente, y las necesidades específicas de las áreas y territorios. El propósito es garantizar que los profesionales estén actualizados en sus competencias y preparados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva.

El Plan Anual de Formación incluye una variedad de modalidades, como formación presencial, online, y semipresencial, que se desarrollan en la Escuela Nacional de Formación y en las plataformas TIC. La formación incluye temas como la formación continua, la formación estratégica obligatoria y la formación en colaboración con otras entidades. Los directores de programa son los encargados de asignar los asistentes y enviar los listados de participantes, garantizando que las acciones formativas cubran las necesidades identificadas.

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

#### **26.1. Información adicional.**

La organización realiza evaluaciones de desempeño anuales con el objetivo de medir las competencias y el rendimiento de sus profesionales, identificando áreas de mejora y necesidades formativas. Con este enfoque busca fomentar el desarrollo profesional continuo y asegurar que cada profesional esté alineado con los objetivos estratégicos.

El proceso de evaluación del desempeño implica la auto-evaluación de los empleados, seguida de reuniones con los directores de programa para consensuar los resultados. Los resultados finales son analizados por el área de recursos humanos, que toma decisiones sobre formación adicional o cambios necesarios en las tareas asignadas.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **27.1. Información adicional.**

AISSOS se compromete a garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos sus empleados y voluntarios, centrado en la prevención de riesgos laborales. El objetivo principal es identificar, minimizar y eliminar los riesgos en el lugar de trabajo, asegurando que todos los procesos y actividades se desarrollen en un ambiente controlado. La organización implementa políticas y procedimientos enfocados en la seguridad, salud y bienestar de las personas, alineados con las normativas vigentes de salud laboral.

En el Plan de Prevención de Riesgos Laborales incluye la identificación de riesgos en las diferentes áreas y la implementación de medidas correctivas. Esto abarca:

? Evaluación de riesgos: Realiza análisis periódicos de las condiciones laborales en todas las áreas de trabajo, identificando los factores de riesgo asociados a las tareas específicas.

? Formación en seguridad: Los empleados y voluntarios reciben formación regular sobre

protocolos de seguridad y prevención de riesgos, incluyendo el uso de equipos de protección personal (EPP), manejo de equipos, y protocolos de actuación en caso de emergencia.

? Equipos de protección y salud: La organización asegura la disponibilidad de equipos de seguridad adecuados en cada puesto de trabajo y la realización de exámenes médicos periódicos para el personal, según los requerimientos de cada función.

? Protocolos de emergencia: Establece protocolos claros para gestionar emergencias, accidentes laborales y primeros auxilios, con simulacros periódicos para entrenar a los equipos.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

#### **28.1. Información adicional.**

AISOS dispone de una política de compras que puedes ver y descargar en [www.aldeasinfanties.es](http://www.aldeasinfanties.es)

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

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

#### **29.1. Información adicional.**

Política de compras

## **SOCIAL**

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

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

#### **30.1. Información adicional.**

Carreras solidarias  
Mercadillos  
Excursiones  
Educación de calle

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

**31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los**

## **fines y la estrategia de su organización?**

### **31.1. Información adicional.**

Como he comentado anteriormente, cualquier actividad/acción/proyecto desarrollado en nuestra Organización es planificado, implementado y evaluado.

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

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

### **32.1. Información adicional**

En mesa Territorial se comunican todas estas acciones  
Memorias anuales enviadas y comunicadas a las personas del programa

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

### **33.1. Información adicional**

-

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

### **34.1. Información adicional.**

La Organización dispone de mesas de trabajo para abordar este tema en concreto.  
Además de hacer mediciones periódicas de huella de carbono

### **Compromiso frente al cambio climático**

**35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

### **35.1. Información adicional.**

-

## **Economía circular**

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

### **36.1. Información adicional**

Mesa de trabajo "Sostenibilidad" y actividades en todos los programas.

## **Comunicación ambiental**

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

### **37.1. Información adicional**

-

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

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

-

### **Valoración Global**

**39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

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

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

Identificación, análisis, evaluación y seguimiento de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

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

Elaborar un Plan de Responsabilidad Social

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

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

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los**

**que más impacta?**

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