

## RSA - Entidades no lucrativas

---

**Empresa evaluada****ASAPME Aragón**

CIF:G50107531

C/Ciudadela s/n. Pabellón Santa Ana.

50017 - ZARAGOZA

Zaragoza

**DATOS DE LA ORGANIZACIÓN****Denominación de la organización**

ASOCIACIÓN ARAGONESA PRO SALUD MENTAL - ASAPME Aragón

**Forma jurídica**

ASOCIACIÓN

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

1407

**Número de miembros Junta/Patronato**

8

**Dirección - CP - Población**

C/ CIUDADELA, S/N (PARQUE DELICIAS)- 50017- ZARAGOZA

**Sector/Ámbito de actuación.**

Promoción de la salud mental y el bienestar emocional en la población.

**Actividad principal**

Asistencia, rehabilitación e integración social y laboral de personas afectadas por depresión, ansiedad, esquizofrenia y otros problemas de salud mental y atención a sus familias.

**Colectivo principal atendido**

Personas afectadas por enfermedad mental y sus familias.

**Año comienzo actividad.**

1984

**Número de personas empleadas - media anual**

84 trabajadores (74 mujeres/10 hombres) y una media anual de 63,8 empleados.

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

60

**Número de voluntarios**

**Persona contacto**

Carolina Frago

**E-mail contacto**

cfrago@asapme.org

**Página web**

www.asapme.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.)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren la sostenibilidad de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

**1.1 Información adicional**

Desde nuestra entidad, se considera esencial para una adecuada adaptación a las necesidades de la sociedad y colectivo objeto de atención mantener relación permanente con diferentes Administraciones Públicas. Esta relación nos permite adaptarnos a las demandas de éstas, reportar con agilidad datos clave de gestión de proyectos, aportar información relevante para la gestión de toma de decisiones por parte de la Administración, participar en grupos de trabajo previos a modificaciones normativas que afectan a nuestro colectivo o elaboración de protocolos/actuaciones, etc.

ASAPME Aragón, desde sus orígenes, mantiene fluidas relaciones con los diferentes gobiernos municipales y autonómicos, motivadas siempre por nuestro principal objetivo, que no es otro que trabajar por la mejora de la calidad de vida de las personas afectadas por una enfermedad mental y sus familias.

Las alianzas con Administraciones Públicas están en la esencia de nuestra razón de ser y de nuestra sostenimiento económico. Colaboramos con nuestros proyectos en convocatorias de subvenciones, concertación, convenios, contratación pública, y cualquier otra forma de acuerdo que permita el desarrollo de las propuestas que ofrecemos a la

demanda que nos plantean los estamentos políticos, consiguiendo así una relación de mutua satisfacción de intereses.

La financiación de la entidad se sostiene también en ingresos privados provenientes de cuotas de asociados y de la prestación de servicios a personas cuya situación económica les permite costear los servicios recibidos. La demanda de estos servicios oscila con los cambios de la situación económica general de la sociedad.

Por todo ello, tanto los cambios políticos como las fluctuaciones económicas tienen un impacto directo para ASAPME Aragón, por lo que son tenidas en cuenta en nuestros planes de actuación, previsiones económicas y decisiones en el corto y medio plazo, de manera que se asegure la consecución de los objetivos a largo plazo.

Con respecto al Cuidado y respeto por el medio ambiente, entre otras medidas, ASAPME ARAGÓN hace un uso responsable tanto de los sistemas de calefacción y refrigeración como de los materiales reciclables (cartuchos de impresora, papel, material de actividades, etc.). Por otra parte, se trabaja con los usuarios, tanto desde un punto de vista teórico como práctico, medidas y actividades destinadas al reciclado de envases y productos, y al cuidado del medio ambiente. El compromiso de ASAPME Aragón con el cuidado del medio ambiente le llevó a implementar medidas de eficiencia energética tutorizadas por EFINETIKA S.L, líder en el sector de la eficiencia energética en Aragón, cuyas directrices sigue desde el año 2014, y mantiene la vigilancia en las prácticas responsables como el reciclaje, el no desperdicio y el aprovechamiento de materiales.

ASAPME Aragón trabaja desde 2006 en red con los dispositivos sociales y sanitarios de salud mental, con programas comunitarios (ocupacionales, formativos, de empleo, y ocio) y otros grupos de interés de la organización (movimiento asociativo de discapacidad, inclusión social, empresas, sindicatos, universidad, etc.). El sistema de información y sensibilización social incluye acciones divulgativas a través de las redes sociales (página web especializada en recursos de salud mental, blog, Facebook, X, Instagram, LinkedIn y Newsletters dirigidas a los grupos de interés), entrevistas y jornadas de trabajo con los profesionales de las diferentes entidades, divulgación de noticias de interés a través de medios de comunicación (prensa, radio y televisión), publicaciones para luchar contra la desinformación en materia de salud mental, charlas dirigidas a la población en general y jornadas específicas.

En 2025 se está finalizando la digitalización de los servicios de atención comunitaria que culmina el trabajo iniciado en el 2024.

ASAPME Aragón tiene en cuenta la igualdad de oportunidades, dispone de medidas para el fomento de la igualdad recogidas en su Plan de Igualdad, y que han sido adoptadas después de realizar un diagnóstico de la situación real y seguimiento periódico, con el objetivo de alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo, igualdad en materia de acceso al empleo, conciliación de la vida laboral y familiar y prevención del acoso por razón de sexo. Las dificultades de inserción sociolaboral se incrementan cuando hablamos de mujeres afectadas de enfermedad mental. Igualmente, ASAPME Aragón dispone de medidas para

la igualdad de oportunidades contando con la contratación de trabajadores con discapacidad que conforman el 3% de su plantilla y con la contratación de personas en riesgo de exclusión social. Aspectos estos, relacionados tanto con la vigilancia de la legalidad vigente sobre gestión de personas sino también con aspectos relevantes sobre la dimensión social de su actividad.

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

No

**2.1. Información adicional**

Las alianzas se establecen para instaurar un cierto grado de cooperación entre las entidades con el fin de hacer frente a temas como los referidos en el apartado anterior de forma eficiente.

ASAPME Aragón trabaja en red con el resto de recursos comunitarios ya que ofrece ventajas claras en el establecimiento de sinergias entre entidades, organismos públicos y recursos que tengan como fin la atención a colectivos de personas con discapacidad y/o dependientes y personas en riesgo de exclusión. El fomento de la solidaridad, la optimización de los recursos puestos a disposición de la sociedad, la adaptación ágil a la realidad social, la coordinación y eliminación de duplicidades en las competencias, facilita la sostenibilidad de los servicios, la participación social y el acceso a la información y los recursos.

**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 plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización.

**3.1. Información adicional**

ASAPME Aragón realiza un análisis de actuaciones futuras tanto para ofrecer nuevos servicios en Salud Mental como para mejorar el posicionamiento de la entidad dentro del sector y dispone de un responsable de Planificación Estratégica que, integrado en el Comité de Dirección, se ocupa de estos aspectos junto con gerencia. Los departamentos de mayor relevancia y repercusión en la planificación son los que se ocupan de la atención directa del demandante/beneficiario y constituyen el observatorio de Salud Mental, que permite conocer las necesidades del colectivo atendido en el momento en el que se producen y dar respuesta a la mismas, estableciendo estrategias encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y de sus familias, así como lograr una más eficiente gestión de la organización.

La planificación a medio y largo plazo se lleva a cabo a través de la determinación de objetivos desplegados de las líneas de actuación definidas en el Plan estratégico de la entidad, el análisis del contexto actual y de la meta estratégica definida a cinco años; se analizan también los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y riesgos del mercado, los recursos financieros y de otra índole, y las necesidades, haciendo por último un estudio de

prioridades. Una vez recabada la información necesaria para la toma de decisiones se establece la temporalidad de las actuaciones.

ASAPME Aragón entiende que es una herramienta de gestión esencial para la estrategia de cualquier entidad, que proporciona mayor seguridad para alcanzar los objetivos y metas a largo plazo.

ASAPME Aragón apuesta por la creación de modelos de gestión innovadores que propicien la consecución de sus objetivos; como entidad responsable tiene en cuenta la influencia que ejerce sobre sus grupos de interés y evalúa el impacto de sus acciones, así como una serie de principios como: Flexibilidad para adaptarse a los cambios tanto a las necesidades de las personas como a los cambios sociales, Mejora Continua, adquiriendo conocimientos y experiencias que permitan ampliar objetivos, Experiencia e Innovación que propicie la adopción de nuevas visiones profesionales, Compromiso con la Calidad a través de una metodología de trabajo que permite la evaluación, transparencia, aceptación de la diversidad y profesionalidad priorizando el buen funcionamiento del equipo frente a cualquier otro tipo de interés.

#### **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**

ASAPME Aragón tiene como objetivo alcanzar y mantener un óptimo nivel de calidad en la prestación de sus servicios de acuerdo con los requisitos de calidad pertinentes, los requeridos por los usuarios y el cumplimiento de la legislación aplicable vigente. Para lograrlo se involucra en el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y se compromete en perpetuar un sistema de mejora continua de su eficiencia basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Igualmente realiza periódicamente análisis internos y externos en los que se toma conciencia de las debilidades y fortalezas para elaborar y adaptar su plan estratégico a las demandas y situaciones del momento, se revisan y alinean los objetivos establecidos en el despliegue de la estrategia de la organización y se somete a seguimiento el cuadro de mando de indicadores determinado para cada periodo de seguimiento y reporte. El análisis de la situación financiera de la entidad se realiza anualmente y se ajusta al presupuesto del ejercicio.

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

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

##### **5.1. Información adicional**

ASAPME Aragón es una entidad sin ánimo de lucro por lo que los resultados económicos obtenidos en el desarrollo de su actividad se destinan al incremento de la dotación

patrimonial o de las reservas, como estipula el Artículo 3 de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.

## **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**

El objetivo principal de ASAPME Aragón es la prestación de servicios en materia de Salud Mental y la atención a personas afectadas, a sus familias y a su entorno, así como promover la Salud Mental y el Bienestar emocional en la población general.

Para el desarrollo de su función implementa numerosos programas que abarcan la atención a diferentes perfiles de beneficiarios: Atención asociativa, Acompañamiento y apoyo, Asistencia Personal, Atención Psicológica y Psiquiátrica, Orientación laboral, Rehabilitación en salud mental y atención a persona internas en Instituciones Penitenciarias, entre otras.

Estos programas atienden a personas con enfermedad mental, familiares, personas en riesgo de exclusión social, personas con enfermedad mental en privación de libertad, en tercer grado penitenciario, personas de origen extranjero, etc.

Para su atención, nuestra organización trabaja en estrecha relación con Administración Pública (Sanidad, Servicios Sociales, Instituciones Penitenciarias, Ayuntamiento, Comarcas?), entidades sociales, empresas? etc, que desempeñan diferentes roles siendo los más habituales los de financiadores, derivadores o prescriptores.

Con cada grupo de interés se realiza una gestión específica y se reportan los resultados en el tiempo y forma definida por el GI o comprometida por ambas partes con anterioridad.

Con nuestros GI internos establece comunicaciones periódicas para la emisión y obtención de información relevante para la evaluación de servicios, satisfacción de GI y reporte de resultados.

Nuestros financiadores están perfectamente identificados y ASAPME Aragón gestiona la relación con ellos según las especificaciones particulares, respondiendo de forma transparente y rigurosa a las demandas que emiten.

Igualmente están identificadas las entidades con las que se establecen alianza. Son generalmente entidades del tercer sector relacionadas con la discapacidad y los servicios sociales, aunque cada vez son más numerosas las empresas de toda índole que

demandan servicios de ASAPME Aragón y que están dispuestas a emprender acciones de colaboración.

Como no podía ser de otro modo, los medios de comunicación constituyen para la entidad un importante grupo de interés, ASAPME Aragón cuenta con un Departamento de Comunicación que gestiona las relaciones tanto con la prensa escrita como con radio, tv y medios digitales.

Además, en nuestro SGC describimos las partes interesadas, sus necesidades y expectativas contribuyendo de esta manera a una atención específica y diferenciada en la gestión de nuestra relación con ellas. Así mismo, se tiene en cuenta a estos GI en la realización de procesos participativos de obtención de información para la mejora continua y/o elaboración de servicios, programas, etc.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan de forma diferenciada y se integran en los procesos de la organización..

### **7.1. Información adicional**

Efectivamente se identifican y analizan las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se tiene en cuenta a la hora de actualizar los procesos de la entidad. Este análisis se lleva a cabo a través de diferentes mecanismos (encuestas, mailing, procesos participativos "ad hoc", etc. ) y se enmarca de forma general, en el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo norma ISO 9001:2015. Gestión de Partes Interesadas.

## **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 Junta Directiva de ASAPME Aragón son personas plenamente conscientes de sus obligaciones, participan activamente en la toma de decisiones y en la revisión del cumplimiento de los indicadores de transparencia (misión, visión y valores, planificación y rendición de cuentas) y los de buen gobierno (planificación y evaluación, gestión de personal, gestión de grupos de interés, gestión económica y órgano de gobierno).

Así mismo, participan activamente del análisis de las posibles desviaciones de la planificación, el control de indicadores y se establecen mecanismos que evitan las

situaciones de conflictos de intereses. La constitución de nuestra junta directiva es pública en <http://asapme.org/junta-directiva/>.

La documentación relacionada con el ejercicio de transparencia de nuestra entidad es público en <http://asapme.org/transparencia/>

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

Expone y transmite activamente información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés. En caso de no estar obligada, aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

### **9.1.- Información adicional.**

ASAPME Aragón se somete voluntariamente a una auditoría anual con el propósito de generar una mayor legitimidad en la organización, fortalecer su posicionamiento y mejorar sus prácticas. Por otro lado, expone públicamente sus cuentas en la página web de la entidad de forma clara y accesible; ambas actuaciones demuestran el compromiso de transparencia de la Asociación con respecto a sus grupos de interés y a la comunidad en general, así como la integridad y legalidad en su funcionamiento interno.

La memoria económica y auditoría de cuentas del periodo de reporte está disponible en la web de la entidad.

La memoria de actividades del periodo de reporte está disponible en la web de la entidad.

## **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**

Desde sus inicios, ASAPME Aragón fomenta la comunicación tanto interna como externa; con respecto a la comunicación interna se lleva a cabo vía correo electrónico y convocatoria de reuniones de aquellos técnicos que están implicados en un departamento o en un proyecto concreto y en ocasiones reuniones de la plantilla en su totalidad; en estas reuniones se recogen los asuntos de interés, se dan a conocer las iniciativas de la entidad para que los empleados no sólo estén informados sino que puedan participar aportando sus opiniones, ideas y hacer posible un intercambio de prácticas y de valores. Así mismo, disponemos de paneles digitales informativos que sirven de vehículo de información no solo para los empleados sino también para usuarios y visitantes.

Por lo que se refiere a la comunicación externa, la entidad comunica tanto sus cuentas como sus actividades, fuentes de financiación, y cuanta información considerada pertinente fundamentalmente a través de la elaboración de memorias, justificaciones y auditorías,

principalmente, que se ponen a disposición de la sociedad en la página web de la entidad y boletines periódicos a los socios. De esta forma, la comunicación con clientes, proveedores y financiadores se realiza de forma periódica y pública en un ejercicio de transparencia y claro compromiso con nuestros grupos de interés.

Así mismo tal y como se ha comentado con anterioridad, actualiza con periodicidad los documentos en el apartado de transparencia de la web en la que anualmente se incorpora la documentación informativa sobre actividades, cuentas y gestión de la entidad.

**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**

Efectivamente la entidad ha elaborado y aprobado un código ético y un protocolo de acoso laboral que se revisa anualmente y que forma parte del Plan de Acogida a los trabajadores y está disponible en la web de la entidad en su apartado de transparencia (<https://asapme.org/transparencia/>).

Por otro lado, ASAPME Aragón desarrolla un modelo de intervención basado en la humanización de la atención que, según evidencia científica ha contribuido a la mejora de los resultados en salud y se incluye en la formación dispensada a trabajadores, voluntarios y alumnos de prácticas.

**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**

Todas las personas que trabajan en la entidad así como los voluntarios y los alumnos de prácticas de las diferentes disciplinas que amplían su formación en ASAPME Aragón, reciben información y formación específica sobre la misión, la visión y los valores de la entidad; esta información forma parte no sólo de Plan de Formación sino también del Plan de Acogida y está disponible de forma permanente en la página web (<http://asapme.org/transparencia/>), además de facilitarse el documento formato digital junto con el Plan de Calidad, el Código Ético, el Plan de Igualdad, el protocolo de actuación y prevención del acoso laboral, sexual o de género, el documento RSA, el Convenio Colectivo, Memoria de actividades, documento de protección de datos y confidencialidad y documentación sobre la organización de la entidad.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión.

#### **13.1. Información adicional**

Se elabora una planificación para el desarrollo de la RSA en ASAPME Aragón y se realiza anualmente un seguimiento de los objetivos del plan y de los indicadores del Plan de Responsabilidad Social de Aragón, y se procura la incorporación de mejoras en los procedimientos de obtención de información de los grupos de interés, la materialidad y se elabora periódicamente la memoria de sostenibilidad correspondiente.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para estos objetivos.

#### **14.1. Información adicional**

Las actuaciones que conforman nuestro Plan de Responsabilidad social se ha conformado con unos objetivos concretos en varias áreas e indicadores, además de los contemplados en cada una de las grandes áreas contempladas en el Sello RSA, que permiten la monitorización del avance y cumplimiento del plan establecido para este periodo de ejecución.

### **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**

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad determina la medida anual de la satisfacción de nuestros clientes/usuarios/beneficiarios y ASAPME Aragón tiene determinado la encuesta sobre la satisfacción valorando diversos indicadores relacionados con la satisfacción respecto al personal técnico, proceso rehabilitador, condiciones físicas y se obtiene una valoración sobre la intención de recomendación de nuestros clientes/usuarios/beneficiarios. Desde el segundo semestre de 2020, se introducen aspectos como la adecuación de la metodología on line, la información sobre acceso a recursos tecnológicos, la información sobre recursos tecnológicos, competencias digitales, entre otros.

#### **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**

En la actualidad, la información sobre la satisfacción de financiadores y/o donantes se

obtiene de manera informal en las reuniones de trabajo y coordinación que se llevan a cabo para el seguimiento de proyectos y en caso, de los financiadores privados, a través de los canales que ellos han establecido en sus procesos de donación y seguimiento de la misma.

### **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**

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad contempla varias vías de detección de mejoras en la prestación de servicio:

1. Asamblea de socios.
2. Asamblea de usuarios.
3. Encuestas de satisfacción a usuarios y profesionales.
4. Análisis de Hoja de Sugerencias.
5. Focus group.
6. Reuniones de equipo.
7. Entrevistas con clientes.
8. Seguimiento de Indicadores de resultado.
9. Análisis de riesgos y planificación del cambio

### **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**

El observatorio de Salud Mental, a través de un protocolo de análisis basado en la historia social, recoge de forma exhaustiva las necesidades de la población afectada y de sus familias, para poder conocer cuál es la situación actual de la atención a la salud mental en nuestra comunidad. De esta forma se pueden poner en marcha nuevas iniciativas que dan respuesta a las necesidades emergentes como para poder evaluar los resultados de las ya existentes. Los programas desarrollados por ASAPME Aragón se basan en el respeto; abordan de forma holística la intervención, utilizando una metodología basada en la participación para facilitar el empoderamiento y en el uso de novedosos recursos materiales (técnicas audiovisuales y nuevos formatos de comunicación) . Los nuevos modelos de intervención que se implementan en la organización disponen de objetivos, metodología, indicadores de ejecución, sistema de evaluación y permiten la valoración de la pertinencia, adecuación técnica y eficiencia. No obstante, no solo procuramos la innovación en productos y servicios sino en el proceso de concepción de los mismos a través de procesos de design thinking.

Las Jornadas de Sensibilización en Salud Mental aportan una interesante innovación que

radica en llegar a un público muy numeroso con un solo ponente(eficiencia), abordando un tema de interés para el asistente como es su propia mejora en competencias emocionales, por lo que se siente motivado hacia un cambio de actitud hacia la salud mental

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **19.1. Información adicional**

Los servicios que se ofrecen y/o prestan están definidos en términos generales para, en función de las necesidades detectadas en las entrevistas individuales de acogida, a las necesidades de los clientes y se les informa de forma pormenorizada de todo aquello que puede ser de su interés (objetivos de las actuaciones, tarifas, condiciones de acceso, características de las actividades... etc.) Nuestra web, [www.asapme.org](http://www.asapme.org) es una vía de acceso en la que se encuentra la principal información sobre recursos, acceso, competencia técnica profesional, documentos de transparencia para la información sobre la gestión de la entidad, etc. Todos ellos, elementos relevantes para la toma de decisión por parte de los grupos de interés de nuestra entidad.

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

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

#### **20.1. Información adicional**

En nuestra entidad, el proceso de evaluación, seguimiento y control es uno de los procesos clave en nuestro Plan organizativo y de mejora. Este proceso implica a representantes de los departamentos implicados en los procesos a evaluar, la dirección y el responsable de Calidad. Este proceso de evaluación tiene una planificación anual en el que se determinan los hitos de seguimiento más relevantes, los indicadores a monitorizar, la dotación de recursos necesarios y los responsables implicados.

Del mismo modo, cada grupo de trabajo se reúne con la periodicidad pautada en el Plan organizativo y realiza seguimiento individualizado de los programas/servicios que desarrollan, el desempeño de actividades, la evaluación de casos, el tratamiento de sugerencias y plantea el establecimiento de mejoras de ser precisas. De este modo, la evaluación anual aporta información ante y post intervención, sea de la naturaleza que sea, para la valoración del cambio y medir los indicadores de desarrollo e impacto de las modificaciones, si las hubiere. en el plan de trabajo del grupo.

## **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**

Tanto en la web de la entidad como en los documentos de difusión puestos a disposición de los beneficiarios, ASAPME Aragón realiza una presentación fiel y transparente de las características de los servicios que presta, las condiciones de acceso, de las necesidades a las que da respuesta y de solvencia técnica. Además, la atención a nuestros beneficiarios es personalizada y síncrona (presencial/on line) por lo que se facilita la resolución de cualquier duda y la atención inmediata de cualquier solicitud de información.

## **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**

Con una periodicidad bianual e incluido en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, se desarrolla la evaluación de la satisfacción de dicho grupo de interés. En ella, se evalúan dimensiones como el puesto de trabajo, ambiente de trabajo, infraestructuras y recursos, trato con superiores, motivación, formación y comunicación. Se realiza análisis pormenorizado y comparativo de los resultados, se valora la evolución del índice de satisfacción y se identifican los factores relevantes que constituyen las probables causas de dichas valoraciones, bien sean favorables o desfavorables. De este modo se plantean acciones de mejora, si se precisa, así como su temporalización y seguimiento. De esta forma podemos realizar un adecuado análisis de causa raíz de las valoraciones.

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

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **23.1. Información adicional.**

ASAPME Aragón dispone de un Plan de Igualdad en el que se plasma un conjunto de medidas en materia de igualdad de Oportunidades para sus profesionales. Este plan se evalúa anualmente y se establecen mejoras pertinentes para favorecer el adecuado desarrollo de las mismas así como velar por el cumplimiento del mismo. Disponemos, igualmente, de una comisión de igualdad que es la garante de los posibles procedimientos de abordaje de casos de acoso (sexual, por razón de sexo, orientación sexual o

ideológico).

Además, en el Código Ético de la entidad también se explicita un código de conducta en relación a igualdad y no discriminación en la relación con sus partes interesadas, entre otros aspectos.

<http://asapme.org/transparencia/>

## **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.**

Dentro del Plan de Igualdad de la entidad se contemplan actuaciones para facilitar la conciliación de todos los empleados. Algunas de estas medidas es la racionalización de las jornadas laborales y la conciliación de horarios familiares, en la medida de lo posible, ya que nuestra actividad es de atención directa al beneficiario. A partir de 2020, la entidad diseñó un plan de teletrabajo que facilita la conciliación familiar ante los requerimientos puntuales de las diversas situaciones familiares y garantiza el mantenimiento de los altos estándares de calidad en la prestación de servicios.

## **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.**

Anualmente, se valoran las necesidades de formación de la plantilla a través de dos herramientas: la evaluación del desempeño y la encuesta de satisfacción laboral. Con las necesidades detectadas en la primera y las sugerencias obtenidas en la segunda, se elabora el plan de formación anual en el que se establece áreas formativas, prioridades, perfiles profesionales implicados, requisitos de acceso a la formación y plazos de ejecución.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

#### **26.1. Información adicional.**

De forma periódica, la entidad realiza la evaluación del desempeño y sus resultados

contribuyen a la planificación de la formación de las personas que integran la plantilla tanto en la parte técnica como en la competencial.

## **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.**

Nuestra entidad tiene implementado un servicio externo de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud. El plan de prevención contempla la formación de la plantilla, el conocimiento y vigilancia de los riesgos vinculados al puesto de trabajo y la revisión médica voluntaria.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

#### **28.1. Información adicional.**

La selección de los proveedores no tiene en cuenta exclusivamente los factores de calidad de producto/servicio, precio o procedencia, se tienen en cuenta otros factores como la reputación, compromisos sociales, competencia técnica, atención administrativa. Se han establecido criterios e implementado en la metodología del proceso de homologación y evaluación de proveedores que contempla estos factores complementarios a la calidad, precio y localización de proveedor. Estos procesos están integrados en nuestro SGC.

### **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.**

Existe una relación de proveedores disponible, en las herramientas de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, para las personas que realizan las compras en nuestra entidad. La lista actualizada de proveedores aprobados, es analizada y evaluada anualmente en función de las incidencias que hayan podido surgir relacionadas con la calidad del producto

o servicio suministrado, incidencias en la facturación, en el tiempo de entrega, la disposición de acreditaciones de prácticas empresariales responsables y fruto de esta evaluación se procede a su continuidad como proveedor o al cese de la relación comercial.

## **SOCIAL**

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

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

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

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

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

##### **34.1. Información adicional.**

Nuestra actividad fundamental no conlleva ni la fabricación de producto ni la transformación de materia prima, por lo que tiene acotado el impacto ambiental a la producida por el consumo energético y de consumibles y papel. En nuestra actividad está identificado, se controlan y monitoriza el gasto energético y se han adoptado medidas de eficiencia energética comunicando periódicamente a la plantilla, principal agente implicado, las medidas implementadas.

En nuestro centro se adoptan medidas de ahorro de energía y mejora de la eficiencia energética:

1. Mejora de la demanda energética con mejora del aislamiento térmico/acústico de algunos espacios y la sustitución de carpintería metálica en todo el edificio.
2. Mejora del rendimiento de las instalaciones de climatización (calefacción y aire acondicionado) con la programación automática de los dispositivos adaptados a los horarios de ocupación de las dependencias, el control de temperatura por espacios.
3. Modificación de hábitos de los usuarios del espacio.
4. Actualización en luminarias de las instalaciones
5. Racionalización de horarios para reducir consumo energético.

Además, se implementan medidas de ahorro en el consumo de papel y consumibles de impresoras y fotocopadoras, priorizando la digitalización documental, limitando la impresión en color, la configuración de copia retenida en los equipos que permiten minimizar la impresiones erróneas y de nuevo, procurando una modificación de hábitos de los usuarios que minimice la cantidad de documentos impresos, optimice el uso del papel y

fortaleciendo la recogida selectiva de residuos en el centro.

Anualmente, se introduce en la planificación de las actividades alguna actuación de cuidado medioambiental de nuestro entorno. En los últimos años se colabora con la Asociación Chelonia y se realiza la limpieza de zonas de ribera en la ciudad de Zaragoza.

### **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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

##### **35.1. Información adicional.**

ASAPME Aragón se sumó a la campaña "Un millón de compromisos por el clima" adoptando una serie de compromisos que comunicó interna y externamente a los agentes implicados. De esta forma se contribuye a un proyecto que se está desarrollando en todo el mundo y que tiene como objetivo frenar el cambio climático. Así mismo, participa periódicamente en actividades de recogida de "basuralidad" en las zonas de influencia de nuestra actividad.

### **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

##### **36.1. Información adicional**

iniciativas para contribuir a la eliminación de residuos y la contaminación, procurando minimizar éstos en nuestros consumos, utilización de caldera de climatización eficiente, incrementando el consumo eléctrico procedente de renovables, utilizamos productos reciclados (internos y externos) para la realización de nuestras actividades.

No obstante, no teniendo una actividad productiva o fabricación, nos centramos en contribuir como eslabón para la economía circular procurando realizar compras responsables en consumibles, utilización de luminarias no generadoras de residuos contaminantes, el uso responsable de la energía y realizando recogida selectiva de nuestros residuos.

### **Comunicación ambiental**

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

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS.

##### **37.1. Información adicional**

Si bien cualquier actuación medioambiental se difunde a través de la web ( por ejemplo, <http://asapme.org/asapme-comprometida-por-el-clima/>) y por tanto es accesible a todas partes interesadas, las acciones de comunicación se refuerzan de forma específica remitiendo a los grupos implicados a través del canal habitual y establecido para la comunicación específica (mail, circular, cartelería,... etc)

## **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 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 5 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 6 - Capacitar a las personas de la organización.
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Disponer de presupuesto

### **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?**

Uno de los puntos fuertes de la organización es el trabajo coordinado con todo el ecosistema social que le rodea. Desde la incorporación de los procesos participativos en su metodología de trabajo la entidad ha reforzado el trabajo con el tejido social y ha incrementado la repercusión de sus actuaciones en todos los colectivos de la sociedad.

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

Una de las áreas de mejora es en la integración de la gestión de la responsabilidad social en los sistemas de gestión de la entidad así como su vínculo con las líneas estratégicas. Se inició con el trabajo de diseño, elaboración e implementación de herramientas como la encuesta de materialidad y la implantación de la metodología de gestión y se ha continuado con el análisis exhaustivo de los ODS y la identificación de los vínculos y contribuciones de la actividad de ASAPME Aragón a la Agenda 2030 y su integración en los ejes estratégicos de la entidad. Se plantea progresar en la gestión responsable de la organización.

## **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.