

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

PATRONATO DE TORRECIUDAD

CIF:G08934309

Edificio La Naya s/n

22391 - TORRECIUDAD

Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

PATRONATO DE TORRECIUDAD

Forma jurídica

Asociación sin ánimo de lucro declarada de Utilidad Pública

Número de socios (en caso de asociaciones)

300

Número de miembros Junta/Patronato

Junta Directiva: 10 personas.

Presidente, Vicepresidente, Secretario y 7 vocales.

Dirección - CP - Población

Edificio La Naya, s/n

22391-TORRECIUDAD (Huesca)

Sector/Ámbito de actuación.

Realización de actividades que persigan la consecución de fines de interés general de tipo cultural, formativo, asistencial, de promoción del voluntariado social, de defensa del medio ambiente y otros de naturaleza análoga, especialmente en Aragón, donde está situado el Santuario de Nuestra Señora de los Ángeles de Torreciudad.

Ámbito de actuación: todo el territorio nacional.

Actividad principal

Organización o convocatoria de jornadas, encuentros y actividades: promoción del voluntariado social, la defensa del medio ambiente y la recuperación del patrimonio cultural.

Contribuir al sostenimiento económico del Santuario.

Mantener el culto y las instalaciones del Santuario.

Apoyar la promoción y la atención de peregrinaciones al Santuario.

Colectivo principal atendido

Todo tipo de personas, tanto peregrinos como visitantes.

Año comienzo actividad.

12 de marzo de 1971

Declarada de Utilidad Pública: 19 de junio de 2002

Número de personas empleadas - media anual

27

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

27

Número de voluntarios

800

Persona contacto

José Antonio Pérez Asensi

E-mail contacto

secretario@torreciudad.org

Página web

www.torreciudad.org

GENERAL

Tendencias Globales

1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)**
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)**

1.1 Información adicional

Uno de los aspectos que se tienen muy en cuenta es colaborar con otras entidades en el desarrollo de la región.

Es medible el impacto económico en la región desde la inauguración del nuevo Santuario en 1975, hasta ahora: empleos directos, empleos indirectos, contratación de servicios, comienzo y desarrollo de nuevos negocios en el entorno que dan servicio a peregrinos y visitantes, etc.

También la mejora y cuidado del ambiente: repoblación y mantenimiento del entorno.

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

2.1. Información adicional

No cabe duda de que en colaboración con otras es mucho mejor; pero cada una por sí sola puede y debe poner su granito de arena.

Tras dos años de contar con una persona dedicada a las Relaciones Institucionales, hemos comprobado que participar y encontrarse con otras entidades de manera habitual ayuda a conocer y resolver problemas comunes, así como trabajar con más visión de conjunto y de futuro.

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

Desde hace tres años se está trabajando en la revisión, adecuación y actualización de las funciones de los órganos de gobierno, que actualmente ya están definidos casi en su totalidad.

Plan Director de Instalaciones: se realizó una auditoria de instalaciones y un plan a cinco años de renovación y mejora, teniendo en cuenta factores medioambientales y de eficiencia energética. Este año se han acometido varios proyectos relacionados con la prevención de incendios y la electricidad.

Se está trabajando en la realización de un convenio de empresa.

Contamos con un Plan Estratégico 2018/25 que abarca todos los departamentos de la entidad. Seguimos el plan.

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

4.1 Información adicional

Reunión mensual de Junta Directiva: alternancia de presencial y "on line".

Revisión de elementos de control predefinidos.

El último año han aumentado los elementos de control predefinidos.

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

5.1. Información adicional

Hasta la fecha no ha sido frecuente el logro de fondos más allá de los necesarios para el corto plazo.

Hemos comenzado a trabajar en la creación de un fondo permanente y tras tres años de campaña se han conseguido los objetivos previstos para este plazo y prácticamente el objetivo total.

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

Nos estamos planteando una estrategia de captación de fondos, que nos gustaría implantar a partir de octubre de 2017.

Hemos comenzado la estrategia de captación de fondos, que durará 5 años (hasta 2023)

Durante 2019 hemos continuado con la Campaña de Captación de Fondos, consiguiendo los objetivos fijados para este plazo.

Durante 2020 y 2021 hemos continuado con la Campaña de Captación de Fondos, consiguiendo los objetivos fijados para este plazo, y prácticamente el total del objetivo.

Según lo previsto, durante 2022 hemos continuado la Campaña, y como se puede comprobar en www.torreciudad.org, se han conseguido los objetivos un año antes de lo previsto.

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

7.1. Información adicional

Recogida informal de opiniones y sugerencias de usuarios en conversaciones informarles cuando se les atiende.

Durante todo este año hemos facilitado unos impresos con encuesta de satisfacción y buzón de sugerencias para todos los usuarios.

Durante 2019, hemos fomentado y recibido muchas sugerencias y propuestas a través de la web y del mail

Se han incrementado las informaciones enviadas a través de las distintas RRSS, previa solicitud de os interesados.

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.

La Junta Directiva mantiene una reunión mensual, salvo julio y agosto: diez anuales.

Hasta el momento nunca se ha dado el caso de conflicto de intereses.

Durante 2020 y 2021, por efectos del COVID-19, las reuniones han sido telemáticas, con intención de recuperar las presenciales, aunque alternando y tendiendo a las telemáticas, para ahorrar en tiempo y desplazamiento.

Durante 2022 hemos vuelto a las reuniones presenciales, aunque con menor periodicidad,

pro con seguimiento individualizado de temas y responsabilidades.

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

9.1.- Información adicional.

Además de la "Rendición Anual de cuentas" al organismo correspondiente (Ministerio del Interior) se publica una Memoria de Actividades y resultados económicos en papel y a través de la web.

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

Esa información es la que se refleja en la Memoria Anual de Actividades y gestión económica.

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

Con base en lo que establecen los Estatutos se concreta con cada persona en función de sus competencias.

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

Por departamentos, están previstas varias reuniones anuales para transmitir esta información y para formar en el puesto correspondiente.

Plan de Responsabilidad Social

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

13.1. Información adicional

Acabamos de concretar la inquietud por la Responsabilidad Social Corporativa en la inscripción en esta Plan de Responsabilidad Social de Aragón, junto con un Plan de sostenibilidad ambiental del Santuario (2017-2025).

Concretamos actuaciones sugeridas en este cuestionario para mejorar en cada apartado.

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

Nos encontramos en la primera fase de conocimiento de las implicaciones y concienciación de todos los implicados: órganos de gobierno, empleados y voluntarios.
Hemos logrado la implicación y concienciación de los órganos de gobierno y empleados.
Estudiamos el modo de hacerlo con los voluntarios; más complicado por su rotación.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

15.1. Información adicional

Es frecuente la valoración personal del servicio prestado en el momento.
Encuesta de satisfacción permanente a disposición de los usuarios y promovida de forma activa por los empleados.
El DIRCOM tiene asignada la tarea de estudio y análisis de esas encuestas, que reporta mensualmente a la Junta Directiva.
Se ha implementado un cuadro de control de sugerencias: recibidas, estudiadas, incorporadas.

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

16.1. Información adicional

La renovación de convenios o colaboraciones es, actualmente, la única, y para nosotros suficiente, muestra de satisfacción de los donantes/colaboradores.

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

17.1. Información adicional

Se realiza en función de sugerencias recibidas que se estudian y se ponen en práctica.
Hemos elaborado un protocolo para la implantación de las sugerencias, una vez asumidas por la dirección, a través de cada departamento.
El estudio y análisis realizado por el DIRCOM permite evaluar la implantación.

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

Se actúa en función de sugerencias o recogida de experiencias.

Se ha realizado un estudio de nuevas tendencias y planificación a 25 años vista para ir introduciendo mejoras/novedades (plan museístico y plan museográfico).

Durante 2019 se ha trabajado y aprobado un plan museístico que se realizará en 2020. Consiste en un espacio multimedia, en el que a través de varios ámbitos, se plantean diversas preguntas y reflexiones al visitante para facilitarles la comprensión del lugar y puedan sacar el mayor partido posible de su visita, mediante una experiencia.

Se ha realizado e inaugurado en septiembre de 2020 todo el plan museístico: 1. Espacio "Vive la experiencia de la fe" 2. Vídeo-mapping "El retablo te cuenta" 3. Renovación de la Galería mariana 4. Espacio "Una devoción milenaria" 5. App para móviles

Calidad de los productos y servicios

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

19.1. Información adicional

Previamente a que los usuarios tengan acceso al servicio el personal es informado, para que, a su vez, hagan llegar la información de las novedades a los usuarios de modo proactivo, adelantándose en el ofrecimiento.

Casi la totalidad de servicios se puede conocer y reservar previamente a través de la web.

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

20.1. Información adicional

No hay ningún sistema previsto; se recogen comentarios y sugerencias en el trato personal.

Implantación de la encuesta de satisfacción.

Hemos implementado un protocolo de actuación para sugerencias y reclamaciones: respuesta/agradecimiento, estudio y solución.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

21.1. Información adicional

Se informa con profundidad y máxima difusión cuando se pone en marcha y durante los primeros meses. Luego a petición por parte del usuario.

Hemos aumentado, gracias a las RRSS y la comunicación digital la periodicidad y la constancia de esa información.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

22.1. Información adicional

En el caso de los empleados, la larga permanencia en la empresa de un alto porcentaje es el indicativo de satisfacción. Se facilitan las entrevistas personales con los directivos para hacer llegar comentarios.

En el caso de los voluntarios, por periodos muy cortos y poco repetitivos es difícil conocer el grado de satisfacción: sólo en la medida de sus comentarios.

Para los empleados, es tema de las reuniones periódicas y la dirección es sensible a las sugerencias.

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.

Se comunica a través de los propios trabajadores, pero sin dar publicidad. Y se realiza proceso de selección interno.

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.

Son temas que preocupan a la dirección y se tienen en cuenta las circunstancias personales y familiares en la planificación de horarios, reparto de tareas y cargas de trabajo.

Lo mismo que se pide a los empleados flexibilidad en función de las necesidades de los usuarios, la entidad atiende con flexibilidad las necesidades que plantean los empleados.

Formación y desarrollo profesional

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

25.1. Información adicional.

Existe un cauce permanente de comunicación empleado-dirección en ambos sentidos para conocer y resolver las necesidades de formación de cada empleado.

26.1. Información adicional.

Cada vez es más difícil encontrar personas para sustituir a las que se jubilan y también incorporar nuevos puestos de trabajo.

Seguridad y Salud

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

27.1. Información adicional.

Se trata de un servicio subcontratado: una empresa externa es responsable del diseño del plan y los protocolos. Personal propio asume el seguimiento y vigilancia de su cumplimiento.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

28.1. Información adicional.

Siempre se piden dos o tres presupuestos. En igualdad de condiciones calidad/precio se opta por proveedores locales y cercanos.

Se tiene en cuenta la "fama" del proveedor en lo que respecta al aspecto social y al medioambiental.

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.

Por tratarse de una entidad con más de cuarenta años de historia, existe una inercia de contratación por el conocimiento del entorno y de la historia de los proveedores.

No obstante, a la hora de la revisión de contratos o compras y, en algunos casos (suministros energéticos) periódicamente se comparan calidad/precio con nuevos

proveedores que se presentan.

Al valorar la contratación, se tienen en cuenta los aspectos social y medioambiental de la empresa: fácil de obtener por la opinión del entorno.

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.

A petición de otras entidades y de modo habitual y permanente, se realiza recogida de elementos de higiene de primera necesidad que se hace llegar a los necesitados a través de instituciones.

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.

Todos los beneficios, económicos e intangibles, que obtiene la entidad quedan en el entorno.

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

Se comunica tanto de modo personalizado como a través de la web y redes sociales.

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

Se trata de un plan anual.

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.

Nos encontramos en un proceso de conversión ecológica.

Objetivo obtener la sello Goldberg del programa LED en 10 años.

En 2019 se han realizado actuaciones en iluminación y depuración: iluminación navideña con LED, cambios parciales de iluminación a LED, instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo y mejoras en la depuradora para mejorar la calidad del agua.

En 2020 y 2021 se ha continuado con actuaciones en iluminación y ampliación de placas fotovoltaicas para autoconsumo.

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.

De reciente incorporación.

Economía circular

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

36.1. Información adicional

Actualmente se está estudiando por qué fuente de energía renovable sustituir el combustible para calefacción y ACS.

Ya se está trabajando en la reutilización y reciclaje por la selección de residuos.

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

A través de la web se informa de las actuaciones concretas que se van relazando..

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?

La transparencia y rendición de cuentas.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La implicación de trabajadores y proveedores en la RS.

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?