

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM**

CIF:G50399062

C/ Ramón Pignatelli, 17

50004 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Fundación Federico Ozanam

#### Forma jurídica

Fundación

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

No procede

#### Número de miembros Junta/Patronato

12

#### Dirección - CP - Población

C/Ramón Pignatelli, 17

50004 Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

Servicios Sociales

#### Actividad principal

La Fundación Federico Ozanam es una Institución privada de carácter social, constituida sin ánimo de lucro, que tiene por objeto la asistencia a personas en situación de exclusión, el apoyo a la tercera edad, y la promoción e inserción social de las personas desatendidas económica o socialmente. A través de Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros de Día y Residenciales para Personas Mayores, Programas de; Formación y Empleo, Vivienda, Atención a Colectivos Vulnerables y Atención a Infancia y Familia, entre otros.

Desde 1990 en Zaragoza trabajamos con afán de evolución y superación.

Desarrollando acciones a favor de las personas en situación de vulnerabilidad.

Complementando las actuaciones públicas en materia de acción social.

Abriendo nuevas vías de intervención social.

Trabajando para la transformación de la sociedad en aras de una mayor justicia social.

#### Colectivo principal atendido

Personas Mayores, Infancia y Familia, personas en riesgo de exclusión, personas en busca

de formación y empleo, colectivos vulnerables; mujer víctima de violencia de género y sus hijos, Menores Tutelados y personas en exclusión.

**Año comienzo actividad.**

1990

**Número de personas empleadas - media anual**

000

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

644

**Número de voluntarios**

972

**Persona contacto**

Marta Castillo Fernandez  
Adjunta a Dirección

**E-mail contacto**

mcastillo@ozanam.es

**Página web**

www.ozanam.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**

Se analizan los riesgos y se establecen Planes de Contingencia en función del posible impacto de los mismos en la entidad, la posibilidad de disminuir dicho impacto, así como el plazo en el que se podría concretar el riesgo. Tanto en la Planificación Estratégica como en los Planes de mejora que se van desarrollando se tienen en cuenta los temas mencionados ya que son claves para la sostenibilidad de la Entidad. Se evalúa tanto el

Plan Estratégico como los Planes de Mejora, y hemos comenzado a medir el impacto real de nuestras actuaciones a través de la aplicación Puzzle, herramienta para la gestión y seguimiento de itinerarios de inserción.

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

### **2.1. Información adicional**

Incluso las Entidades grandes necesitamos buscar alianzas para enfrentarnos con éxito a los temas anteriormente descritos, Por ello, la Fundación Federico Ozanam forma parte de entidades de segundo nivel, como LARES, AREI, Red Aragonesa por la Inclusión, Asociación Española de Escuelas de Segunda Oportunidad, FEPA (Asociación de entidades con Proyectos de Emancipación de Jóvenes), ...

## **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**

Cada 5 años el Patronato de la Fundación aprueba el Plan Estratégico de la misma. Anualmente se desarrolla un plan con objetivos específicos, enmarcados en el Plan Estratégico, en el que también se recoge el análisis de riesgos, y acciones concretas para el cumplimiento de los objetivos mencionados. Este Plan anual se evalúa tanto cualitativa como cuantitativamente con los indicadores asociados a cada objetivo.

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

#### **4.1 Información adicional**

La Fundación lleva a cabo anualmente un presupuesto, aprobado por el Patronato, y un exhaustivo control presupuestario mes a mes, identificando los puntos de riesgo analizando las causas de las desviaciones y tomando medidas para su control.

En cuanto a la rentabilidad social, es en si misma la misión de la entidad.

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

#### **5.1. Información adicional**

Es el Patronato de la Fundación, como máximo gobierno de la entidad, quien decide el destino del resultado económico asesorado por miembros del Comité de Dirección. En cualquier caso todos nuestros fondos se dirigen a programas sociales, ya que es la finalidad de la entidad.

## **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**

Se lleva a cabo una encuesta o entrevistas con miembros de los diferentes grupos de interés para poder elaborar la matriz de materialidad, posteriormente el tratamiento y la gestión de la relación con cada uno de los grupos de interés se lleva a cabo de forma específica en función de la naturaleza de los mismos.

Las relaciones con las diferentes Administraciones Públicas, Familiares de Residentes o usuarios de servicios de Mayores, los propios Residentes, Beneficiarios de programas de acción Social, otras Entidades Sociales que colaboran con la Fundación, etc Tenemos identificadas sus necesidades, sus expectativas, el objetivo y la eficacia del proceso de trabajo que se lleva a cabo con cada uno de ellos, así como los posibles riesgos derivados de cada una de las relaciones con los diferentes grupos y se mide el grado de satisfacción en función de su naturaleza.

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

### **7.1. Información adicional**

Como ya se ha explicado en el punto 6.1 se identifican las necesidades y expectativas dentro de nuestro sistema de gestión de calidad certificado ISO 9001:2015, del que ya hemos realizado la adaptación a los nuevos criterios establecidos.

## **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.**

Los miembros del Patronato de la Fundación se caracterizan por su nivel de compromiso, transparencia y su alineación con la misión de la Entidad

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

### **9.1.- Información adicional.**

La Fundación Federico Ozanam es auditada contablemente cada año y los resultados de la auditoría se publican en su página 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**

La Fundación mantiene informados a sus grupos de interés por diferentes canales proporcionándoles información clara, honesta y fiel sobre la propia entidad, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos

**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**

Existen diferentes documentos en función de los Proyectos y de los puestos de trabajo que establecen pautas de conducta, incluso a nivel de Patronato. Además existe un Código ético aprobado por el Patronato de la entidad, que se revisa periódicamente.

**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**

A toda persona que entra a trabajar o como voluntaria de la Fundación se le hace un plan de acogida en el cual se explica tanto la misión y la organización formal de la entidad, como todos los procesos de su proyecto de trabajo, sus objetivos y los procesos transversales que le pueden involucrar. Los Directores de Proyectos y Centros tienen entre sus funciones alinear a sus equipos con la misión de la Entidad y se llevan a cabo charlas informativas y formativas para ello, al igual que con las personas que desarrollan su voluntariado en la Fundación. Se llevan a cabo actividades que nos permiten poner en relación tanto voluntarios como trabajadores de diferentes áreas de trabajo con el fin de aumentar su conocimiento de la entidad y fomentar su sentimiento de pertenencia

**Plan de Responsabilidad Social**

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

**13.1. Información adicional**

La misión de la Entidad supone en si misma uno de los pilares de la Responsabilidad Social, como es la Acción Social. El trasfondo de la propia Entidad nos lleva a relacionarnos con nuestros grupos de interés de una forma muy determinada y característica de la propia entidad, bajo los principios de Responsabilidad Social, la

Fundación ha comenzado a trabajar medidas medioambientales y se ha consolidado su Plan de RSC.

**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**

El plan de RS se enmarca dentro de todo el trabajo de mejora continua de la entidad, la identificación de las partes interesadas sus expectativas, la definición del contexto así como los riesgos y oportunidades de la Fundación. Hemos trabajado de manera específica en dotarnos de herramientas de medición de impacto de las actuaciones que realizamos, más orientadas a los resultados que obtienen la personas y no solo relativos a los procesos. Como resultado de este proceso se implementó la herramienta de gestión y seguimiento de itinerarios de inserción , Puzzle.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

#### **15.1. Información adicional**

Se mide la satisfacción de nuestros grupos de interés, gracias a la certificación de calidad se lleva haciendo desde el año 2002, evolucionando desde entonces tanto en el concepto "cliente" como en los métodos de medida.

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

#### **16.1. Información adicional**

Se mide la satisfacción de nuestros grupos de interés, gracias a la certificación de calidad se lleva haciendo desde el año 2002, evolucionando desde entonces tanto en el concepto "cliente" como en los métodos de medida.

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

#### **17.1. Información adicional**

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras, su implantación y evaluación debido igualmente a que es requisito de ISO

## **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**

La Fundación se caracteriza por estar siempre atenta a las necesidades emergentes de los colectivos más vulnerables con los que trabaja, y ello nos obliga a diseñar nuevas formas de intervención conforme esas necesidades se van modificando. Trabajamos en el desarrollo de aplicaciones informáticas que permitan una mejor gestión del conjunto de la información generada en los procesos de itinerarios de inserción.

**Calidad de los productos y servicios**

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

**19.1. Información adicional**

La creación de un nuevo servicio o proyecto en la Fundación siempre responde a una demanda social no cubierta, y su única finalidad es cubrirla por lo que se informa de manera transparente y se buscan a las personas que puedan necesitarla, se difunde en nuestras redes sociales, a través de otras entidades sociales, administraciones públicas, trabajadores sociales de base incluso campañas publicitarias.

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

**20.1. Información adicional**

La Fundación trabaja de la misma forma en todas sus Áreas cada uno de nuestros usuarios o beneficiarios dispone de un diagnóstico inicial, se trazan unos objetivos de trabajo con la persona, se establecen los diferentes programas o actividades en los que es incluido para el cumplimiento de los objetivos y se evalúan periódicamente en función de la naturaleza de cada usuario/beneficiario. Para todo ello disponemos de aplicaciones informáticas en las que se recoge toda la información y cada profesional que trabaja en alguno de los ámbitos puede acceder a la información que le compete y un sistema estandarizado de objetivos y evaluación de los mismos.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

**21.1. Información adicional**

El sello de la Fundación lealtad nos acredita en la transparencia de la oferta de nuestros servicios

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

#### **22.1. Información adicional**

Como uno de los principales grupos de interés que son las personas empleadas y voluntarias se analizan sus expectativas y se mide su grado de satisfacción.

### **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.**

Existe comisión y plan de igualdad, de igual forma existe un proceso de Formación interna que garantiza el acceso igualitario a la misma, en cuanto el acceso a los puestos de trabajo esta claramente definidos los requisitos teniendo en cuenta la no discriminación por ningún motivo ajeno al puesto de trabajo en concreto. Se dispone de un proceso de selección de personal con perspectiva de genero.

Todo ello se evalúa anualmente introduciendo las mejoras que se consideren oportunas.

### **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.**

En función de cada puesto de trabajo y Proyecto de intervención se facilita la conciliación laboral y familiar, llegando a tomar medidas de adecuación/flexibilidad de horarios, cambios de centro, disposición de días libres por encima de convenio, teletrabajo etc.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

#### **25.1. Información adicional.**

Tenemos un proceso establecido y certificado por la ISO para la gestión de la Formación interna.

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

### **26.1. Información adicional.**

El Plan de formación anual se alimenta tanto de las propuestas de la plantilla como de los mandos intermedios y dirección estableciendo las necesidades de formación desde los diferentes puntos de vista.

## **Seguridad y Salud**

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

### **27.1. Información adicional.**

Existe dicho sistema e incluso un proceso certificado del Sistema de Gestión de la Prevención en la Entidad. Estableciendo la sistemática de trabajo, indicadores de efectividad, Hallazgos y planes de mejora que pueden ser planteados por todos los trabajadores. Cada dos años la gestión de la prevención de riesgos laborales es auditada por una empresa independiente.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **28.1. Información adicional.**

Debido a nuestra naturaleza, lo que más se tiene en cuenta es su impacto social, además de calidad, precio, servicio etc-. Pero también su impacto ambiental y como procura minimizarlo.

### **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.**

Esta definido un sistema de evaluación de proveedores que establece la periodicidad y los criterios de evaluación teniendo en cuenta su impacto social, calidad del servicio, precio, situación en el mercado, y certificados de la empresa en materia de calidad.

## **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.**

Forma parte de la Misión de la Fundación Federico Ozanam la promoción y el desarrollo de la Acción Comunitaria que tiene como objetivo generar procesos y acciones locales en barrios y pueblos para la promoción de la convivencia ciudadana e intercultural, favoreciendo la integración de todas las personas, contribuyendo a la promoción de la cohesión social y la capacitación de la propia Comunidad para afrontar sus retos.

### **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.**

La implicación de la Fundación con la Sociedad es altísima dado que su misión no es otra que el apoyo a las personas mayores, y la asistencia, promoción e inserción social de las personas más vulnerables de nuestra sociedad y todos sus proyectos y actuaciones van encaminados a la consecución de su misión.

### **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**

La Fundación hace uso de todos los medios formales e informales para mantener una comunicación transparente y fluida con sus grupos de interés, Memoria anual, boletines, web, redes sociales, reuniones informativas etc. Durante el año 2024 la entidad ha rediseñado su página web, haciendola más accesible.

### **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**

La fundación desarrolla anualmente un plan de comunicación en el que se establecen objetivos se estipulan acciones para su consecución e indicadores que midan el impacto de las mismas.

## **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.**

Es el área menos trabajada en materia de RSC de la Fundación, pero hemos comenzado a identificar puntos críticos donde podemos actuar y a diseñar y poner en marcha acciones

### **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.**

Se trabaja en los Centros de Formación como materia transversal en nuestros programas formativos, se ha comenzado a trabajar también en las Residencias para personas Mayores así como con los Menores tutelados.

### **Economía circular**

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

#### **36.1. Información adicional**

Una de las principales acciones de economía circular de la Fundación Federico Ozanam es la realización del Rastrillo Aragón, popular bazar solidario que se abastece de productos donado por los y las zaragozanas, empresas y comercios que posteriormente se ponen a la venta a este mismo público y con lo recaudado se llevan a cabo proyectos de acción social que repercuten en la calidad de vida no solo de las personas más vulnerables de nuestra ciudad sino en la totalidad de la sociedad zaragozana.

### **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**

La comunicación ambiental se circunscribe al ámbito de los programas de formación

## **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?**

Los valores de la Fundación y su modelo de trabajo basado en la planificación, medida y mejora continua facilita enormemente la tendencia hacia un gestión Socialmente Responsable.

El análisis del contexto de la entidad para identificar los riesgos y oportunidades y el tratamiento de los primeros mediante planes de contingencia ha supuesto un paso más en planificación estratégica y mejora continua.

El desarrollo del plan de igualdad y la memoria a supuesto el establecimiento de nuevas medidas socialmente responsables, al igual que el trabajo que se está desarrollando en materia medioambiental.

Elaborar un Plan de RS así como la Memoria ha sido un avance significativo en este sentido.

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

En realidad existen muchas áreas de mejora, cuanto más se profundiza en un tema mas recorrido y posibilidades se detectan. Tanto por la mejora de nuestra intervención, como por la sostenibilidad de la misma, estamos centrando buena parte de nuestros esfuerzos en el área de Innovación, ya que es necesario el desarrollo de nuevas herramientas y metodologías de intervención, de cara ser más efectivos en la intervención social que realizamos.

Por otro lado profundizar en el desarrollo de un Plan de Acción Medioambiental también una importante área de mejora, se ha llevado a cabo los primero pasos pero debemos continuar en esta dirección

## **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?**