

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**PATRONATO NUESTRA SEÑORA DE LOS  
DOLORES**

CIF:G50045954

C/Privilegio de la Unión nº:39

50013 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Patronato NSD - Patronato Nra Sra de los Dolores

#### Forma jurídica

Asociación

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

235

#### Número de miembros Junta/Patronato

10

#### Dirección - CP - Población

Calle Privilegio de la Unión, 39 - 50013 - Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

Economía Social

#### Actividad principal

Trabajo con sectores desfavorecidos

#### Colectivo principal atendido

Infancia, Juventud y Familias

#### Año comienzo actividad.

1974

#### Número de personas empleadas - media anual

15

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

12

#### Número de voluntarios

145

## **Persona contacto**

Mario Blasco

## **E-mail contacto**

ctlcheso@gmail.com

## **Página web**

www.patronatolosdolores.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.)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario, se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

#### **1.1 Información adicional**

Todos los puntos anteriormente mencionados nos influyen en mayor o menor medida en el devenir (a corto, medio y largo plazo) de la vida diaria del Patronato.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Existen temas que las entidades pequeñas o medianas pueden enfrentarse y competir, pero otros aspectos resultan más complejos y es necesario conseguir la ayuda de otras entidades para afrontar dichos temas globales y/o generales anteriormente mencionados.

## **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

Toda la planificación del Patronato se realiza a un año, en una reunión de trabajo a principio del curso escolar. Realizándose reuniones mensuales de seguimiento y control del largo plazo y de planificación del corto, asimismo el Patronato está siguiendo el Plan Estratégico establecido para el periodo 2022-2024.

### 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

La entidad valora y tiene en cuenta cualquier proyecto que es presentado a la misma, bien por socios/as, voluntariado, personal, agentes sociales del barrio, etc. De forma que el primer corte que ha de pasar cualquier proyecto es que el mismo sea rentable socialmente, preocupándose y ocupándose con posterioridad la Junta del Patronato, no tanto de la rentabilidad económica, como de no tener déficit en los diferentes proyectos que realiza la entidad.

### 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

Entre los proyectos, siempre de rentabilidad social, y entre las partidas: reparación, conservación, mantenimiento y mejora de las instalaciones.

## 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

Los mismos son detectados dentro del Plan Estratégico del Patronato.

### 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

Las mismas han sido detectadas en tanto en cuando que somos observatorio social de

nuestro ámbito de influencia, por medio de la interrelación que mantenemos con el tejido asociativo del barrio, así como por los diferentes grupos que conforman el Patronato: usuarios, beneficiarios, voluntariado, Junta, personal...

## **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 cargos se ejercen de manera altruista, y sin más interés que el servicio a nuestra sociedad, y dentro de ella a los más desfavorecidos. Siendo registrados los cargos anualmente en el registro de asociaciones de la DGA, así como colgada su información en la web del Patronato.

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

Va más allá de sus obligaciones y pone a disposición de los diferentes grupos de interés y de la sociedad información de gestión y resultados (plan anual, memoria anual, objetivos y grado de cumplimiento, indicadores clave, ingresos y gastos diferenciados, etc.).

#### **9.1.- Información adicional.**

Las cuentas del Patronato, una vez aprobado en la Asamblea Nacional de Socios, son por una empresa externalizada al mismo registradas en registro público. Desde el año 2017 se realiza anualmente una auditoria económica externa. El informe de auditoría y las cuentas de la entidad son colgadas en su integridad en la web del Patronato (<http://www.patratolodosdolores.es/>), en la pestaña de "Transparencia". Continuándose con este proceso ya de forma indefinida.

### **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**

Para una mayor transparencia, actualizamos periódicamente la página web, y en especial, dentro de la pestaña de transparencia se encuentra: las Cuentas anuales y su auditoria externa, la Memoria de actividades, Relación de colaboradores y patrocinadores, Compromiso de Responsabilidad Social, Estatutos, Plan de igualdad, Plan de Voluntariado, Misión, Visión y Valores del Plan Estratégico. Además, gestionamos de una forma activa las redes sociales y el blog del campamento Chesó gestionado por el mismo Patronato. Así

mismo, desde el año 2017 se pasa anualmente la auditoria externa económica del Patronato y en el período octubre-noviembre se pasa la auditoria de calidad del Patronato.

**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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral.

**11.1.- Información adicional**

Antes de comenzar cualquier contratación o voluntariado se realiza una entrevista personal con el gerente de la institución, no habiendo fijado hoy ningún decálogo redactado sobre este tema (se está trabajando en un decálogo para su entrega durante este curso escolar). Se sigue desarrollando este proceso desde nuestro departamento de juventud y tiempo libre.

**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**

La misión, visión, valores, etc. de la entidad son conocidos por todos los miembros de la misma, a raíz de detectar nuestro déficit en esta área dentro de nuestro Plan Estratégico, habiéndose realizado las acciones pertinentes para una comunicación interna, fluida y correctora de este déficit.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

**13.1. Información adicional**

Desde el año 2018, se realiza un proceso de mejora y actualización constante del Plan de Igualdad, el Plan de Voluntariado, y se continúa con la auditoria externa y se propone a la Junta la creación de un código ético/código de conducta. Además, se ve positivamente continuar inmersos en este Plan de Responsabilidad Social de Aragón (RSA), el cual se comunicó nuestra incorporación a este plan haciéndolo llegar a socios/as, colaboradores, voluntarios/as, trabajadores/as...

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

Se plantean algunos indicadores pero no se establecen objetivos

**14.1. Información adicional**

El Plan fue puesto en marcha a finales del 2017, y actualizado año tras año. Durante este año hemos seguido perfeccionando y trabajando en el mismo.

## **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**

Se realizan encuestas periódicas por parte de los usuarios y/o clientes, en todos los programas, proyecto y actividades del Patronato. Existiendo el pertinente buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones. Así como entrevistas personalizadas de forma aleatoria por el gerente del Patronato.

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

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

##### **16.1. Información adicional**

De manera informal: reuniones, conversaciones telefónicas, entrevistas... se intenta hacer un seguimiento de la satisfacción de los donantes.

#### **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**

Una vez leídas y tabuladas las encuestas y entrevistas personales, las conclusiones que las mismas nos dan, son incorporadas a los diferentes proyectos.

### **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**

Como observatorio social que somos de nuestros barrios, detectamos las necesidades y urgencias de nuestros usuarios tanto reales como potenciales, anticipándoles soluciones a

las problemáticas sociales de los mismos.

## **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**

Se realiza una campaña de difusión por medio de web, redes sociales (facebook, instagram...), boletín oficial del Patronato, correo electrónico, cartelería... con el fin de comunicar los proyectos o actividades que se van a realizar desde la entidad, siendo informados también los servicios sociales de las Juntas de Distritos, de Comarcas, Cáritas, Amasol....

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

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

#### **20.1. Información adicional**

Fundamentalmente se utilizan test socio-métricos para la evaluación y seguimiento de cualquier proyecto de la entidad y de la entidad misma.

## **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**

Todos los productos y servicios ofertados están abiertos a toda la población (posibilidad de becas en todas las actividades), habiéndose siendo informado los/as potenciales usuarios/as de los mismos, por los medios anteriormente comentados.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **22.1. Información adicional**

Se realizan periódicamente reuniones y encuestas personalizadas y de manera verbal y/o

escritas, tanto al personal como a los/as voluntarios/as.

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

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

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

#### **23.1. Información adicional.**

Entre los principios del Patronato se encuentra el de la igualdad de sexo, raza, religión... Actualmente, se posee un Plan de Igualdad de la entidad el cual se revisa y se mejora año a año,

### **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.**

Llevamos adelante diferentes proyectos de vida laboral y familiar, encontrándose entre los/as beneficiarios/as del mismo (si así lo desean) los/as empleados/as, el voluntariado...

### **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.**

En las diferentes reuniones que periódicamente realizamos con voluntariado y asalariados/as, es uno de los puntos que es tratado. Aquellas carencias que nos son transmitidas, se les procura dar solución, bien dando formación interna o bien externalizándola.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño



del puesto de trabajo o de las tareas asignadas, en función de las necesidades de cada departamento/área y/o de cada función asignada.

#### **26.1. Información adicional.**

Al empezar la relación laboral con un/a nuevo/a empleado/a o con una nueva persona voluntaria en la entidad, se realiza una reunión con gerencia para explicar las funciones a desempeñar y una explicación entera de la entidad. Asimismo, la responsable del área de voluntariado de la entidad hace de guía en los primeros momentos de la relación entre la nueva persona y la entidad.

### **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **27.1. Información adicional.**

El Sistema de Prevención Laboral-Salud se encuentra externalizado.

### **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.**

Una vez analizada el impacto ambiental y social de los proveedores que presentan las propuestas, se elige aquellas que tengan un mayor impacto social y un menor impacto medioambiental.

#### **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.**

La gerencia del Patronato evalúa de cada proveedor: precio, calidad, impacto social y medioambiental, así como una respuesta rápida ante cualquier problema que pudiese detectar por el bien o servicio ofrecido por el proveedor.

## **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?**

Sin respuesta

**30.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **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?**

Sin respuesta

**31.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **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?**

Sin respuesta

**32.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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?**

Sin respuesta

**33.1. Información adicional**

Sin respuesta

## **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.

**34.1. Información adicional.**

Después de la realización de cualquier actividad, se realiza un análisis del impacto medioambiental que se haya podido causar, intentando corregirlo instantáneamente si así es posible.

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

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

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

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

La entidad se encuentra inscrita a EAREA/EACEL.

### **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**

La entidad está concienciada con el uso de materiales reciclados, por ejemplo, dentro de la escuela de tiempo libre de la entidad se imparten talleres con materiales reciclados. No hay un plan de acción específico sobre economía circular, pero se intenta realizar un aprovechamiento de los recursos disponibles, aplicación de las 3Rs y adquisición de materiales que utilicen un bajo consumo (entre otras acciones relacionadas).

### **Comunicación ambiental**

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

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada.

##### **37.1. Información adicional**

Las actuaciones que se realizan son de una manera informal y con el compromiso de todas las partes implicadas.

## **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 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

- 4 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Capacitar a las personas de la organización.
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

### **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?**

7

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

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

La amplia experiencia en los distintos proyectos que se llevan adelante, así como una buena imagen dentro de nuestra zona de influencia.

Gran cantidad y disponibilidad de voluntariado de calidad para los diferentes proyectos que llevamos adelante, siendo en estos momentos de una masa de unos 145 aproximadamente.

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

La imagen, el marketing (redes sociales) y una mayor visibilidad en nuestra sociedad.

Realizar un mayor control en el tema medioambiental y de economía circular de la entidad, aplicándose algún protocolo de actuación.

### **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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.