

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### FUNDACIÓN POR LA INCLUSIÓN SOCIAL DE CARITAS ZARAGOZA

CIF:G99392573

Pº Echegary y Caballero nº:100  
50001 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza

#### Forma jurídica

Fundación

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

No procede.

#### Número de miembros Junta/Patronato

Siete

#### Dirección - CP - Población

Paseo Echegaray y Caballero 100, 50001 Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

Intervención social con personas en situación o riesgo de pobreza o exclusión social

#### Actividad principal

Inserción socio-laboral

#### Colectivo principal atendido

Personas en situación de desempleo, en riesgo o situación de exclusión social.

#### Año comienzo actividad.

2014

#### Número de personas empleadas - media anual

Cinco personas empleadas

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

Cuatro personas empleadas con contrato indefinido.

#### Número de voluntarios

45 voluntarios

**Persona contacto**

Francisco Yagüe Ágreda

**E-mail contacto**

fundacion@fundacioncaritasgz.es

**Página web**

www.fundacioncaritasgz.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.)

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**

La Fundación trata de estar al día de los cambios que se producen en el entorno, a nivel político, económico y social.

En cuanto a normativa se implementa toda aquella que pueda afectarla: transparencia, Ley de Protección de Datos Personales, Ley de Voluntariado, servicio de atención al usuario, riesgos y prevención laboral, entre otras.

También se mantienen relaciones con las administraciones públicas de cara a fortalecer el papel de subsidiariedad que pueda corresponder a la Fundación en materia de inserción laboral.

Se viene implementando un plan de igualdad que contempla un anexo de medidas de conciliación.

En cuanto al cuidado del medio ambiente, se toman medidas de reciclado de materiales y de reducción de consumos. También se tienen sectorizados los espacios para poder conectar los alumbrados en función de necesidades. Por otro lado, se han implementado medidas de control de gasto de agua y de fotocopias.

En este momento se ha redactado y aprobado un Plan de RSE del cual se están desarrollando las distintas medidas que contempla. El día 17 de octubre de 2022, el Patronato de la Fundación revisó y actualizó el Plan de RSE que se difunde a través de la web.

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

Si

### 2.1. Información adicional

Las entidades pequeñas y medianas pueden y deben enfrentarse a estos temas de manera individual aportando su granito de arena, aunque también debe establecer alianzas e incorporarse a plataformas para afrontar dichas tendencias de forma comunitaria. Además, a través de las plataformas y redes pueden crear una interlocución directa con la administración pública o con otros agentes para poder incidir en dichos ámbitos de forma coordinada y conjunta.

## 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

La Fundación planifica a partir de la planificación Estratégica de Cáritas Diocesana de Zaragoza (cuatro años). A partir de esta planificación a medio plazo se establecen programaciones anuales por áreas. Paralelamente se realizan los presupuestos que permitan desarrollar dichas programaciones, adecuando los recursos de manera eficaz.

Estas programaciones se van siguiendo en cumplimiento para poder establecer mejoras o correcciones. En todo caso, se parte de los análisis sociales que realizamos desde la fundación y con apoyo de los análisis sociales, como FOESSA, realizado por Cáritas Española. Todo ello con el objetivo de estar actualizados para responder a las necesidades sociales y retos que plantea la realidad económica, social y medio-ambiental. Todos los proyectos se revisan y diseñan anualmente para poder responder a los retos planteados en la estrategia, realidad del desempleo, personas en desempleo de larga duración y personas con necesidades de intervención especializada en su planes de inserción laboral. Institucionalmente se integra también dentro de la estrategia las orientaciones que se realizan en la encíclica "Laudato Sí" del Papa Francisco, en la que se pone en relación la vulnerabilidad social y la vulnerabilidad medio ambiental del planeta. Se pone el acento en las condiciones de vida que pueden afectar a las personas en situación de exclusión o vulnerabilidad social de cara a su inserción laboral: inadecuación de la vivienda ante el cambio climático, la inflación, la formación y educación, etc.

Todo ello, durante 2023, ha permitido poner en marcha y activar un proyecto que dé respuesta a las necesidades de inserción laboral en el medio rural, adaptándose a las realidades de cada uno de los territorios donde se interviene y desde la perspectiva del impulso de su desarrollo. Durante 2024, se han ampliado las zonas de acción e influencia en el medio rural, como opción por acercar los servicios a la España vaciada: Caspe, Calanda, Alcañiz, La Almunia de Doña Godina, La Muela, Cariñena, Épila. Para priorizar estas poblaciones y sus áreas de influencia se obtienen datos de desempleo, ofertas de empleo, mapa de recursos públicos y privados, entre otros, determinándose aquellas zonas

que necesiten una acción complementaria de los programas desarrollados por la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza.

#### **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**

Se realizan controles mensuales de la ejecución de la programación anual. y del presupuesto. Además, de las situaciones imprevistas que se han podido dar.

Se dispone de un sistema de indicadores de evaluación establecido en la programación y de un presupuesto de tesorería mensual del cual se hace seguimiento, a nivel técnico en la ejecución de los distintos proyectos y programas, y en el seno del Patronato u órganos de gobierno.

Además, se cuenta con un cuadro de mando que permite pilotar la correcta ejecución de los proyectos, anticiparse a los cambios o implantar mejoras en sus procesos de desarrollo.

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

Se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas, tras ser analizado y decidido por el órgano de gobierno.

##### **5.1. Información adicional**

A fecha de hoy no ha habido ningún ejercicio que haya resultado con beneficio por lo que no se ha dado el caso de aplicación. Pero en cualquier caso, si lo hubiera, se decidiría la asignación por el órgano de gobierno, una vez analizado.

#### **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**

Tenemos identificados cada uno de los grupos de interés de la Fundación y tenemos planificadas acciones con cada uno de ellos. Fundamentalmente los planes de acción más desarrollados son los que afectan a los participantes (clientes), voluntarios y trabajadores. En la planificación y programaciones anuales aparecen las acciones específicas establecidas para cada uno de ellos.

Luego, se tiene ordinariamente establecido por procedimiento de actuación acciones con

administraciones públicas y financiadores. Se mantienen reuniones de trabajo, coordinación, evaluación y control. También se mantienen acciones de comunicación y sensibilización.

Con los proveedores es con el grupo que menos acciones se establecen, aunque también se mantienen acciones de comunicación esporádicas a propósito de campañas o eventos especiales.

Aunque no existe un plan de comunicación, si que se cuenta con unas estrategias básicas de comunicación para trabajar con los medios de comunicación y para poder dar respuestas oportunas cuando realizan demandas.

También se participa en distintas redes y plataformas con las que se establecen alianzas y con las que se actúa de forma diferenciada tratando de responder a objetivos comunes y necesidades comunes.

#### **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**

Conocemos las necesidades de manera formal fundamentalmente de los grupos con los que más establecemos relación: participantes (clientes), voluntarios y trabajadores, y plataformas en las que se participan. Estas necesidades se conocen a través de reuniones formales donde se trabajan estas cuestiones. Con los participantes a través de encuestas de evaluación y de satisfacción donde se añade una pregunta sobre expectativas y necesidades.

El resto de grupos conocemos sus necesidades a través de reuniones ad hoc: administraciones públicas, financiadores, medios de comunicación, y proveedores.

Estas necesidades se analizan de manera global, por sectores y a nivel individual para ofrecer respuestas adecuadas a cada situación o elevarlas de forma generalizada si fuese necesario.

Durante 2019 se han implantado encuestas de satisfacción para todos los grupos de interés: participantes, voluntarios, trabajadores y proveedores. En dichas encuestas de satisfacción se incluye una pregunta sobre expectativas.

Tras analizar las respuestas de las encuestas de satisfacción diferenciadas por grupos de interés, se incorporan en las evaluaciones anuales y se proponen o introducen mejoras en la programación del siguiente ejercicio.

#### **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 patronos se involucran activamente. Participan en otros órganos de gobierno de la entidad promotora o en otras áreas o equipos de Cáritas Diocesana de Zaragoza. Conocen la entidad, su identidad, valores y estructura. Se involucran en la vida de la institución participando en jornadas, encuentros, asambleas, etc.

Se preocupan por la evolución de la ejecución tanto presupuestaria como de la programación y realizan seguimiento de la misma. Todo ello a través de las reuniones mensuales de patronato.

Evitan situaciones de conflictos de intereses. Y los manifiestan cuando se producen, informando al resto. Los conocen y son conscientes cuando se producen.

En la página web se ha subido un documento con la conformación del patronato y unas pequeñas notas biográficas.

## **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.**

La Fundación se somete voluntariamente desde su creación a auditoría externa, presentándose al protectorado del Gobierno de Aragón y haciéndose pública a través de la página web de la Fundación.

Por otro lado, se rinden cuentas de cada uno de los ejercicios a través de la memoria de Cáritas Diocesana de Zaragoza, la cual se hace llegar a socios, financiadores, administraciones públicas, voluntarios, trabajadores, asociaciones y plataformas sociales, empresas y otros.

También las cuentas anuales se hacen públicas a través de la web de la Fundación.

## **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

La Fundación informa sobre su composición, finalidad, valores, objetivos, estructura y actividades a través de su web. Se informa a su vez sobre financiación y actores colaboradores.

También, se ofrece información a través de los canales de comunicación de la entidad promotora, Cáritas Diocesana de Zaragoza: web, boletines digitales, revista, etc.

Y a través de los medios de comunicación: notas de prensa, ruedas de prensa o reportajes solicitados por los propios medios de comunicación.

Además, en charlas, mesas redondas o ponencias que se imparten a través de diversos medios se incorpora información sobre valores, objetivos, actividades, resultados económicos, etc, en función de la materia a tratar.

## 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

Existe un Régimen de Reglamento Interior aprobado que regula normas de actuación para participantes, trabajadores y voluntarios. Derechos y deberes, entre otros.

Además, se ha implementado un sistema de gestión por competencias que permite evaluar el nivel competencial de los distintos agentes. Algunos de los valores que compone el diccionario de competencias son justicia, actitud de servicio, orientación a resultados, compromiso, trabajo en equipo, etc. Estas competencias describen los comportamientos, actitudes y desempeño que deben alcanzar todos los agentes.

En 2023, se aprobó un código de conducta que se dio a conocer a todos los agentes y se ha publicado en la web para conocimiento de toda persona que se acerque a la fundación a través de su web. Se revisará dicho plan periódicamente, existe un anexo de control de modificaciones.

## 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

Sí se conocen tanto por el personal contratado como por los equipos de voluntarios. Ambos participan en la planificación estratégica de Cáritas Diocesana de Zaragoza que es de la que emanan las prioridades para la planificación. Y también ambos equipos, profesionales y voluntarios, conjuntamente, participan en el diseño de las programaciones anuales.

Además, se establecen reuniones para dar a conocer y formar en materia de identidad, valores, y reuniones para devolver el resultado de la planificación y de las programaciones definitivas. De la misma manera de los procesos de evaluación también con procesos participativos.

Por otro lado, todos los agentes participan en cursos de formación de acogida, a la hora de incorporarse en sus equipos para adquirir conocimientos de identidad y organizacionales.

## **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**

Existe un Plan de Responsabilidad Social que aglutina todas las acciones en dicha materia y que se desarrollará hasta 2025 Se revisa anualmente para adaptarlo en caso de necesidad y evaluar su implantación. Se puede consultar en la página web.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, situación general, tejido social y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **14.1. Información adicional**

Se aprueba el Plan de RS de la Fundación en reunión de Patronato en octubre de 2018 y tendrá una vigencia de tres años.

En 2022, se evalúa y actualiza el Plan de RS de la Fundación, desarrollado en objetivos específicos y actualizándose en función del plan estratégico, la evolución de la realidad social, entre otros factores.

## **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**

Conocemos la satisfacción de los participantes en los programas de la Fundación a través de la relación que se establece con ellos y a través de las encuestas de valoración o a través de los cuestionarios de evaluación.

Desde 2018, se ha implantado en la acogida una encuesta de satisfacción que se facilita a todas las personas que se inscriben en la Agencia de Colocación. Además en 2019 también se ha comenzado a aplicar una encuesta de satisfacción a los participantes de los distintos proyectos. Todos los resultados se tabulan y se obtienen resultados anuales de satisfacción.

También se ha instalado un buzón de sugerencias que se van registrando en una tabla Excel y se estudia la viabilidad y posibilidad de implantación en el equipo técnico de trabajo, mensualmente.

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a nuestros organismos financieros y/o donantes

**16.1. Información adicional**

Conocemos la satisfacción de las entidades financieras a través de la relación que mantenemos con ellas, reuniones de coordinación y de los cauces de evaluación.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción a proveedores.

**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**

Cuando se identifican propuestas de mejora a través de los procesos de evaluación establecidos con los participantes o financieros se trabajan en las reuniones de coordinación técnica para valorar las posibilidades de implantación. Se establece un plan de implantación y de evaluación de la implantación, y se lleva a cabo.

Tras la evaluación de las encuestas de satisfacción a proveedores, se proponen las mejoras a introducir en los procesos que afectan a los mismos.

El plan de actuación de la Fundación establece los indicadores resultados y de procesos para facilitar la identificación de mejoras, su implantación y evaluación. A ello se une el sistema de gestión por procesos y el sistema de dirección por competencias que permiten evaluar el desempeño de las personas que conforman los equipos, identificándose, registrándose e implantando medidas de mejora.

**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 investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un

procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.

### **18.1. Información adicional**

Normalmente se procura estar al día de las novedades y tendencias en materia de inserción laboral, tendencias en el mercado laboral, nichos de empleo y sectores empresariales.

Por otro lado, a la hora de emprender un proyecto se hace un análisis de la realidad, del entorno, del sector, de otras entidades, del sector empresarial y del mercado, para plantear la metodología más adecuada. También se intenta innovar para poder adaptar la respuesta del servicio a las necesidades planteadas, contrastando con las tendencias más actuales en cuanto a metodologías de inserción laboral, teniendo en cuenta los destinatarios del servicio.

En 2021, se ha profundizado definitivamente en la digitalización de las distintas acciones desarrolladas en el seno de la Fundación, permitiendo la adaptación a la situación de crisis sanitaria y, por otro lado, fomentar la formación digital de los participantes desde la acción (práctica).

En 2023, se ha profundizado en la formación digital de participantes, adaptándose la metodología utilizada hasta la fecha e impariéndose talleres de digitalización partiendo del nivel de digitalización de los participantes, en base a una metodología utilizada por toda la Confederación de Cáritas.

La puesta en marcha del Programa de Inserción Laboral Rural, ha permitido profundizar en la metodología de intervención individualizada de las personas participantes, adaptando la intervención a la realidad rural, haciendo protagonistas a las personas de sus procesos de desarrollo, en base a los modelos de perfil competencial que se venían desarrollando.

Para poder implementar, acompañar y evaluar los planes individuales de inserción laboral, tanto urbano como rural, se ha implementado una herramienta informática a través de la cual se identifican los objetivos individuales y grupales de las personas participantes, las acciones realizadas y la evolución de su perfil competencial, entre otros factores.

## **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**

La forma de poner en marcha un nuevo servicio y de informar a los posibles participantes dependerá de si es un servicio abierto y dirigido a la población en general, a un grupo de terminado o es un servicio especializado que requiere de una derivación interna o preselección.

En el primer caso, el servicio se dará a conocer a través de los canales de comunicación ya establecidos tanto internos como externos: webs, libretas de dirección de correos de colaboradores, anuncios medios de comunicación, boletines electrónicos. También se ofrecerá información directa y transparente a través de los servicios propios de la Fundación y de Cáritas (Cáritas Parroquiales, centros y proyectos).

En el caso de que el servicio esté orientado a sectores de población que requieran de derivaciones profesionales, la información se establecerá con los profesionales y servicios derivantes tanto internos como externos y con el procedimiento establecido que se requiera: ficha de derivación, criterios de derivación, etc. Serán estos profesionales los que bien seleccionen los participantes o los que informen a los mismos para que accedan al nuevo servicio que ofrece la Fundación.

Durante 2021, se ha diseñado un sistema de gestión por procesos. Por lo que cada proyecto ha definido un diagrama de flujos y ha elaborado una ficha de procesos que garanticen una actuación de calidad, previamente preestablecida.

Durante 2023, se ha iniciado la implantación de un sistema de dirección por valores que nos permitirá alinear el desempeño de los equipos con los valores de la Fundación y evaluar el desempeño de las personas que forman parte de los equipos.

## **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**

Se realiza un seguimiento personalizado e individualizado de cada participante en cada uno de los servicios que presta la Fundación. Se registra la evolución e incidencia de cada uno de los participantes por escrito.

También se pasan encuesta de evaluación donde se valora la prestación del servicio, satisfacción general y se solicitan sugerencias y aportaciones para la mejora. En la reunión de equipo se trabajan dichas aportaciones y se valora el modo de implantación. Se realiza seguimiento de la mejoras implantadas.

El propio equipo a partir de la evaluación continua identifica puntos de mejora y se propone la puesta en marcha e implantación de actuaciones sobre ellas.

Durante 2021, se ha diseñado la implantación de un sistema de gestión por procesos, habiéndose definido las fichas y diagramas de procesos. Todas las actuaciones en el seno de la fundación cuentan con dichas fichas que pautan la secuencia de actividades y los soportes registrales de las mismas. Se realiza evaluación continua.

En 2023, se ha iniciado la implantación de un sistema de dirección por valores que permite identificar las áreas de mejora, no sólo del personal contratado y de voluntariado, sino

también la adaptación de los procesos al sistema de valores definido por la fundación, fortaleciéndose la identidad y de la idiosincrasia propia de los proyectos y servicios ofrecidos por la fundación.

Por otro lado, el sistema informático PUZLE para la gestión de los programas permite planificar, acompañar y evaluar los planes individuales de inserción laboral de las personas participantes, registrar las ofertas de empleo recibidas y captar las candidaturas más adecuadas eficientemente. Por otro lado, también se pueden emitir informes a modo de cuadro de mando para pilotar la evolución general de los programas y proyectos.

## **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**

La información por escrito se difunde a través de la página web. Se ha editado un folleto con la Cartera de Servicios que ofrece la Fundación.

Pero toda la información se transmite personalmente y de forma directa a través de todo un sistema establecido de acogida:

Primera acogida: el equipo de voluntarios ofrecen la información básica y la documentación requerida para acceder a los servicios de la Fundación.

Sesión informativa: en una sesión grupal, una vez que se han inscrito los participantes, se explica que es la Fundación y todos los servicios que ofrece, en qué consisten y a quién van dirigidos: objetivos y actividades. Se les da oportunidad para que decidan si quieren seguir adelante.

Entrevista por competencias: es el primer paso para acceder a los proyectos de inserción laboral. La propia entrevista permite obtener más información del proyecto que se le propone participar.

Entrevista especializada por proyectos: antes de participar en el proyecto se le informa detalladamente de horarios, se le enseñan los locales, etc.

También se cuenta con una cartera de servicios en formato digital que fue actualizada a finales de 2020 y se ha divulgado durante 2021. Durante 2024, se ha actualizado con la puesta en marcha de nuevos proyectos y servicios.

En junio de 2023, se revisó y editó una nueva edición del Reglamento de Régimen Interno y se ha publicado en la web. En él se informa sobre los objetivos y organización de los proyectos, se definen los derechos y deberes de las personas participantes y de los agentes que desarrollan las actividades. Del mismo modo se regula la participación y la comunicación de reclamaciones o sugerencias.

En 2023, se ha revisado y ampliado la información contenida en la web sobre los proyectos, sus objetivos y actividades, a raíz del comienzo de las actividades de inserción laboral en el medio rural.

## 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

La satisfacción de los agentes (voluntarios y trabajadores) se conoce a través de reuniones específicas dedicadas a valorar su motivación, satisfacción general o propuestas de mejora, normalmente vinculadas a reuniones de evaluación.

También, se hacen valoraciones de satisfacción mediante entrevistas personales, pero hoy por hoy no están sistematizadas. Se realizan cuando se perciben problemas o situaciones especiales. También en momentos en los que es necesario vincular a los agentes con cambios organizacionales.

Además, a partir de 2019 se ha implantado un sistema de encuestas de satisfacción tanto a personas empleadas como voluntarias. Sus resultados se tabulan para obtener propuestas de mejora. Además, la encuesta consta con una pregunta abierta para hacer propuestas de mejora. Estas se valoraran y estudian para su implantación.

Se realizan las encuestas de satisfacción anualmente.

### 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.

La política salarial no es discriminatoria, ya que las tablas salariales es siempre la misma para hombres y mujeres.

La política de personal no tiene en cuenta la contratación de hombres frente a mujeres. Se

valoran los puestos de trabajo en cuanto a competencias básicas y transversales, independientemente del género.

La mayoría de voluntarios son mujeres y las responsables de los equipos son mujeres.

Se actualiza el Plan de conciliación periódicamente.

Está pendiente la elaboración del plan de igualdad. Se aplica la ley en esta materia. Todos los ejercicios se realiza el registro retributivo.

Pero se ha continuado en esta línea de trabajo estableciéndose, durante 2021, un Protocolo frente al acoso psicológico, acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al trato discriminatorio y violencia física en el ámbito laboral.

## **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Existen varias medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Estas y otras medidas se expresarán en 2019 en un Plan de Conciliación, según está programado en el Plan de Responsabilidad social de la Fundación, aprobado en octubre de 2018.

Flexibilidad de horarios, reducciones de jornadas de trabajo por guarda legal, reducciones de jornada por enfermedad, permisos y licencias más allá de la normativa. Aplicables a todos los trabajadores.

En marzo de 2020, el Patronato de la Fundación aprueba un Plan de Conciliación aplicable hasta 2001, aunque prorrogable anualmente, en el que se contemplan medidas para la conciliación de la vida familiar, laboral y personal de las personas contratadas en el ámbito laboral de la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza. Este plan se articula en varios apartados: capital humano, flexibilidad laboral, apoyo y desarrollo profesional, servicio a las personas y, contratación y retribución.

Por otro lado, durante 2020, la situación de emergencia sanitaria y la necesidad de adaptar las metodologías de trabajo y la intervención sociolaboral de las personas digitalmente, ha empujado la organización del teletrabajo de los equipos profesionales, lo cual también ha incidido en una reorganización de las jornadas laborales facilitando y favoreciendo la conciliación de la vida familiar, laboral y personal de las personas contratadas.

En 2021 se ha revisado y actualizado el Plan de conciliación aprobado el año pasado.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias y se analizan las propuestas

### **25.1. Información adicional.**

Siendo un equipo técnico no mayor de diez personas contratadas, la detección de necesidades formativas se realizan en las reuniones de coordinación por parte de las personas coordinadoras de cada equipo.

El Plan de Voluntariado contempla las acciones formativas dirigidas al equipo de voluntarios. El día 13 de junio del 2022 se actualizó el Plan de Voluntariado, siendo aprobado por el Patronato de la Fundación.

La puesta en marcha del sistema de dirección por valores, durante 2023, permitirá, mediante las entrevistas personales de las personas contratadas por parte de sus coordinadoras, detectar necesidades formativas personales y de equipo que servirán para confeccionar el plan de formación y desarrollo profesional anual.

## **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.**

La metodología utilizada por el sistema de dirección por valores, favorece la vinculación de las personas contratadas y de voluntariado con las estrategias y valores de la fundación, promoviendo la identificación de promoción profesional o personal y necesidades formativas, tanto de las competencias transversales como profesionales. Este sistema obtendrá la información necesaria para poder configurar los planteles de formación y desarrollo tanto a nivel individual como de equipo.

Este sistema está basado en la elaboración del diccionario competencial de la fundación, partiendo de su estrategia y sistema de valores. Una vez conocido y comunicada la metodología del sistema, la coordinación de cada proyecto, en base a entrevistas calendarizadas, pulsará la motivación y la evolución competencial de cada miembro del equipo, adaptándose a la realidad del voluntariado, con un enfoque más informal pero que ayude a identificar ámbitos de mejora tanto personales como grupales. De la entrevistas se extraerá la información necesaria para promover medidas y planes de desarrollo, identificación de debilidades en los equipos y puntos de mejora.

## **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.**

Existe un plan de prevención de riesgos laborales diseñado del que se hace seguimiento con el apoyo de una empresa externa en materia de prevención.

Dicho plan lo conocen y son informados los trabajadores. Se hace seguimiento puntual de su puesto de trabajo y se les informa puntualmente del mismo.

A los voluntarios, dado que realizan otro tipo de tareas y su intensidad es muy inferior, se les informa en lo que les puede afectar: plan de evacuación de incendios, utilización de ordenadores, iluminación, ergonomía.

Durante 2020, la situación de emergencia sanitaria ha provocado que se extremen las evaluaciones del riesgo de contagio con motivo de la COVID 19 y se planifiquen medidas a la hora de prevenir su contagio tanto de cara a las personas trabajadoras, voluntarias, como a las personas participantes en los servicios o proyectos de intervención de inserción laboral, como posibles proveedores que accediesen a las instalaciones. Derivado de todo ello se estableció un Plan de Contingencia frente a la COVID 19 que se ha ido adaptando en función de las distintas instrucciones que las autoridades sanitarias tanto estatales como autonómicas han ido estableciendo en cada momento, haciéndose una evaluación continua y verificación de las mismas del responsable establecido en el Plan de Contingencia.

Durante 2021, se ha ido actualizando el Plan de Contingencia frente a la COVID, en función de la situación sanitaria que se ha producido en cada momento. Se ha fortalecido la digitalización y, por otro lado, se ha recuperado la presencialidad con los límites adecuados a cada momento en función de la pandemia.

En parte, el Protocolo frente al acoso psicológico, acoso sexual, al acoso por razón de sexo, al trato discriminatorio y violencia física en el ámbito laboral, establecido en 2021, presenta una vertiente preventiva en materia de seguridad y salud laboral que ayudará a mejorar el clima y el entorno de trabajo.

## **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.**

Siempre que se puede se opta por contratar servicios con empresas de inserción sobre todo cuando se contrata material de oficina o se contrata reparaciones u obras.

En cuanto al suministro eléctrico, en 2023 se ha contratado a una empresa suministradora de energía renovable y que cuenta con el sello de B-corp.

El resto de proveedores se procura tener en cuenta criterios de empresas locales y que tengan algún tipo de compromiso solidario o social.

### **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.**

Se realiza una aproximación inicial para conocer el tipo de empresa. No sólo se tiene en cuenta el precio y la calidad del servicio. También se valora en el análisis su identidad, valores, responsabilidad social, si la tiene.

Además, en relación a la Prevención de Riesgos Laborales se establecen los protocolos de coordinación empresarial.

## **SOCIAL**

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

#### **30.1. Información adicional.**

No aplica

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

#### **31.1. Información adicional.**

No aplica

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

#### **32.1. Información adicional**

No aplica

### **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?**

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RSS de forma sistemática

#### **33.1. Información adicional**

No aplica

## **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 evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **34.1. Información adicional.**

El Plan de Responsabilidad Social de la Fundación contempla Objetivos específicos y medidas en materia medioambiental con una programación y evaluación a realizar anualmente.

## **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.**

Existe un plan de medidas frente al cambio climático:

1. Se colocan reductores de caudal en todos los grifos.
2. El inodoro contempla un sistema de ahorro de agua con botón de doble descarga.
3. La empresa de limpieza contratada utiliza productos no agresivos.
4. Se utiliza el punto limpio para productos como electrodomésticos, bombillas, etc.
5. Existe un sistema de detección de presencia en baños y almacén que enciende la luz o la apaga en función de la detección.
6. El sistema de climatización mantiene una temperatura de 20 ° en invierno y entre 25° y 27° en verano.
7. Se ha procedido a la sustitución de la iluminación tradicional, por sistemas LED, habiéndose sustituido ya el total de lucernarios en sala de reuniones y despacho. En años sucesivos se procederá a sustituir el resto de espacios.
8. Se facilita la guarda de bicicletas y patinetes de los participantes en proyectos y servicios, durante la actividad.
9. Se prioriza la compra de productos reciclados o ecológicos.
10. Se realizan talleres de cuidado del medio ambiente, reciclaje y consumo responsable destinados a las personas participantes en los proyectos y servicios.
11. Se informa a los equipos de personal y al voluntariado de las medidas establecidas y se fomenta su uso y hábitos.
12. El local está sectorizado para poder utilizar la luz en función de las necesidades y uso de salas. Interruptores zonificados.

## **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

Como ya hemos comentado anteriormente se ha desarrollado un sistema de recogida separada de residuos. También se cuenta con un suministro eléctrico de energías renovables. Y otros insumos reciclados.

Además, la actividad económica de la cual la Fundación es 100% socio único, se desarrolla a través de una empresa de inserción dedicada a la recogida, clasificación y reutilización de ropa y residuo textil, contando con una red de contenedores instalados mediante contrato público municipal en Zaragoza y, a través de una UTE, formada con aRpa2.

Este proyecto forma parte de Moda re-, cooperativa de servicios, impulsada por Cáritas a nivel estatal y que promueve la economía circular en materia de ropa y textil.

## 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

Se comunican la acciones y logros en materia medioambiental a través de demanda concreta de la información por los grupos de interés interno.

La actividad de la empresa de Inserción A Todo Trapo Zaragoza SLU, se comunica mediante sus propios medios de comunicación, página web de la fundación y de moda re-, memorias, redes sociales y noticias difundidas a través de los medios de comunicación.

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

## **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?**

Transparencia y buen gobierno

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

Gestión de proveedores.

## **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 pero no ha establecido ningún compromiso 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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 13. Acción por el clima.