

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

CÁRITAS DIOCESANA DE TERUEL Y DE ALBARRACÍN
CIF:R4400278J
Hartzenbusch, 9
44001 - Teruel
Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

Cáritas Diocesana de Teruel y de Albarracín

Forma jurídica

Asociación sin ánimo de lucro

Número de socios (en caso de asociaciones)

368

Número de miembros Junta/Patronato

10 miembros (Comisión Permanente)

Dirección - CP - Población

Calle Hartzenbusch, 9 44001 Teruel

Sector/Ámbito de actuación.

Acción social

Actividad principal

Atención social a las personas en situación o riesgo de exclusión, especialmente a aquellos colectivos más vulnerables: mujeres, infancia, migrantes, mayores, personas con discapacidad, minorías étnicas, personas sin hogar, jóvenes con escaso nivel de formación y desempleados de larga duración.

Colectivo principal atendido

Personas en situación o riesgo de exclusión social

Año comienzo actividad.

1963

Número de personas empleadas - media anual

28

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

19

Número de voluntarios

367

Persona contacto

M^a Dolores Esteban Garzarán
Secretaria General
978 602 089 secretaria.cdteruel@caritas.es

E-mail contacto

secretaria.cdteruel@caritas.es

Página web

www.caritas.es/teruel

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

Como organización social de la iglesia católica, Cáritas trabaja por la justicia social, intentando dar respuesta a los grandes retos globales de la humanidad -pobreza, exclusión, desigualdad, cambio climático, conflictos sociales-. Cáritas está presente en más de 160 países y se estructura como una organización confederal -tanto a escala internacional como nacional-, compartiendo idéntica misión y visión tanto a escala local como global.

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

No

2.1. Información adicional

Cáritas Teruel está integrada en la confederación de Cáritas Españolas y ésta, a su vez, en Cáritas Europa y en Cáritas Internacional. La pobreza, la desigualdad, los conflictos

políticos y sociales, las emergencias humanitarias o la falta de libertades constituyen retos fundamentales de la humanidad que deben ser abordados conjuntamente y en colaboración entre diferentes actores, tanto a escala local como a escala global.

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

Cáritas Teruel elabora un plan estratégico de la entidad cada tres años. Este plan es deudor de las directrices marcadas en los planes regionales y nacionales que elabora Cáritas Aragón y Cáritas Española, que a su vez emanan de los planes elaborados a escala europea y mundial. El vigente plan concluye en el presente año 2017 y durante este último trimestre del año se está desarrollando un proceso de participación en el seno de la entidad con el que órganos directivos, trabajadores, donantes, voluntarios y colaboradores debaten y consensúan los objetivos, líneas de actuación y medidas concretas a implementar en el periodo 2018-2020.

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

En lo que respecta a sistemas de control económico, Cáritas Teruel se somete anualmente a una auditoría externa independiente y voluntaria. Sus resultados son analizados por el Consejo Diocesano -el principal órgano ejecutivo de la entidad-, quien, de darse el caso, implanta las mejoras necesarias con el objeto de aumentar la eficiencia y optimización de los recursos disponibles.

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

Los órganos directivos de la entidad: Comisión permanente, dirección y secretaría técnica reciben las propuestas de las diferentes áreas de la entidad al respecto de los fondos sobrantes. Se trata de un proceso de debate y participación en el que intervienen tanto los técnicos de la entidad como voluntarios. La Comisión Permanente es la encargada de decidir el destino final de dichos fondos una vez escuchadas las opiniones de los diferentes actores que conforman 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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización y los tenemos identificados de forma específica y diferenciada.

6.1. Información adicional

A pesar de tener identificados los grupos de interés y de mantener una relación estrecha con todos ellos, la intensidad de las acciones específicas de seguimiento y evaluación varía sustancialmente entre unos y otros. En lo que respecta a los participantes en los programas que implementa Cáritas (clientes), voluntarios y donantes, el diálogo es constante gracias a diferentes herramientas de gestión específica (encuestas de satisfacción y evaluación de cada uno de los programas, jornadas informativas y de participación, talleres de evaluación de objetivos, etc.) Este grado de interacción también se mantiene con el resto de entidades sociales y administraciones con las que compartimos fines (servicios sociales, ONGs, etc.) a través de la participación de Cáritas en diferentes mesas de trabajo y seguimiento tanto a escala local como regional y nacional

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

Cáritas Teruel cuenta con diferentes mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés más relevantes, especialmente en lo que respecta a los participantes en los diferentes programas de acción social (beneficiarios), los voluntarios y el resto de entidades, públicas y privadas, con las que compartimos objetivos y programas de acción. Entre los mecanismos más destacables hay que mencionar encuestas de evaluación-satisfacción que realizan todos los participantes en los diferentes programas, idénticas encuestas que cumplimentan entidades colaboradoras (por ejemplo las empresas que participan en los programas de formación) o la participación de Cáritas en diferentes mesas de coordinación con administraciones y otras entidades sociales.

Desde 2018 Cáritas implementa un proceso de participación interno que bajo el título "Cómo cuidar" persigue facilitar la reflexión conjunta de los agentes que componen la entidad -principalmente órganos directivos, trabajadores y voluntarios-, de cara a impulsar medidas concretas que contribuyan a revitalizar los valores fundamentales de la entidad y a mejorar el acompañamiento e intervención que realiza Cáritas con las personas a las que atiende. El proceso se articula entorno a un cuestionario abierto que se remite a todos los agentes mencionados y que plantea ocho retos: Acompañamiento a las personas; Escucha activa; Comunicación interpersonal; Resolución de conflictos; Espacios y tiempos de participación; Formación a agentes; Herramientas y métodos de trabajo; Transformación y cambios futuros. Las reflexiones, demandas y propuestas realizadas por los agentes participantes en el proceso (todos los trabajadores y un número significativo de los voluntarios) son recopiladas en un documento que se somete al análisis de los órganos de gobierno de la entidad y que pasa a formar parte del diagnóstico previo a la elaboración del

Plan Estratégico de la entidad.

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.

El máximo órgano de gobierno de Cáritas es el Consejo diocesano, compuesto por los cargos directivos de la entidad (Director, Secretaria General y Delegado diocesano) y por una representación de los diferentes colectivos, todos ellos personas voluntarias, que conforman Cáritas (arziprestazgos, grupos parroquiales y entidades federadas). Este carácter voluntario y altruista asegura que el grado de compromiso de sus miembros es máximo y garantiza el hecho de que el principal órgano de gobierno de la entidad conozca de primera mano la realidad de la misma y de las personas a las que atiende.

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.

Tal y como se ha mencionado con anterioridad, Cáritas Teruel se somete anualmente a una auditoría externa independiente y voluntaria. Sus resultados son analizados por el Consejo Diocesano -el principal órgano ejecutivo de la entidad-, quien, de darse el caso, implanta las mejoras necesarias con el objeto de aumentar la eficiencia y optimización de los recursos disponibles

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 transparencia de la entidad en lo que respecta a la estrategia, funcionamiento, vías de financiación y destino de los fondos recibidos tanto por donantes privados como por administraciones públicas se pone de manifiesto en aspectos tales como que la memoria anual de la entidad se presenta a través de los medios de comunicación locales y regionales, es publicada y distribuida entre los stakeholders (voluntarios, grupos parroquiales, entidades colaboradoras, etc.) y aparece publicada en la página web de la

entidad: www.caritas.es/teruel

A comienzos de 2019 Cáritas Teruel presentó su nuevo portal Web, en el que las cuestiones vinculadas a la transparencia de la entidad cuentan con un papel muy destacado. Así, son accesibles documentos tales como sus estatutos, el marco legal de la entidad, la memoria anual de actividad y un apartado específico denominado "Como nos financiamos" en el que se detallan las fuentes de financiación, su origen y la cuantía de cada una de ellas en los tres últimos ejercicios consolidados. También se incluye copia de las auditorias económicas externas realizadas a la entidad y el presupuesto de Cáritas Teruel para el año vigente.

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

Caritas Teruel dispone de un código ético que se transmite a todos los agentes de la entidad (Trabajadores, voluntarios, colaboradores) Documento On-Line: <https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2018/04/Codigo-Etico-Caritas-2016.pdf>.

Además, este código ético sirve de base para la formación que reciben todos los trabajadores y voluntarios de la entidad al iniciar su colaboración con Cáritas. En esta formación se detallan los principios, valores y metodologías de la entidad, su misión y visión, así como los aspectos especialmente relevantes relacionados con atención a las personas vulnerables en situación de exclusión.

En el caso concreto de los voluntarios, la entidad pone a su disposición el documento "Derechos y deberes de las personas voluntarias en Cáritas", actualizado en 2018. Documento On-Line: <https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2018/01/Derechos-y-deberes-del-voluntariado.pdf>

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

Tanto los trabajadores como voluntarios de la entidad deben pasar por una serie de sesiones de formación (3 sesiones de dos horas) en las que se les presenta la misión, visión, valores y principios de la entidad. Además, las sesiones sirven para mostrar los diferentes programas y recursos con que cuenta la entidad, así como su estructura y organización interna. El itinerario que debe superar todo voluntario de Cáritas Teruel está disponible en la página web de la entidad: <https://www.caritas.es/teruel/que-puedes-hacer-tu/hazte-voluntario/>

Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social.

13.1. Información adicional

La obtención del sello RSA responde a una de las líneas de actuación prioritarias definidas en el actual plan estratégico de la entidad. Nuestra intención es reforzar con ello la aplicación de los principios de la RSC en la propia entidad y contribuir a su difusión entre los stakeholders de nuestro entorno, especialmente con empresas locales con las que colaboramos en diferentes programas de fomento del empleo para colectivos en riesgo de exclusión social. En este 2019 se han mantenido las acciones iniciadas en 2018 de cara a la difusión de los principios de la RSC en todos los programas de empleo de la entidad, encabezando acciones destinadas tanto a empresas proveedoras como colaboradoras. Además, se han renovado los convenios de colaboración con las organizaciones empresariales de la provincia (CEOE, CEPYME y CEAT) al objeto, entre otras cuestiones, de difundir los principios de la RSC entre las empresas de nuestro entorno inmediato. Como resultado de este convenio, en este último año entorno a 50 empresas de la provincia han colaborado en los programas de inserción laboral de Cáritas, bien en su programa de formación, bien facilitando la inserción laboral de personas en situación de exclusión social. Durante el tercer trimestre del año o comienzos del 2020 está prevista la celebración de una jornada organizada conjuntamente con CEOE Teruel al objeto de difundir los principios, metodologías y herramientas de que dispone Cáritas en materia de empleo e inserción laboral, entre ellos, las posibilidades de colaboración conjunta en materia de fomento de la RSC.

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

Una vez obtenido el sello RSA la intención de Cáritas Teruel es la de elaborar, en el medio plazo, un Plan de RSC propio, aún a pesar de que el tamaño de la entidad no lo hace imprescindible.

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

La mayor parte de los programas de acción social implementados por Cáritas Teruel

cuentan con una metodología específica para evaluar la satisfacción de los participantes (por ejemplo, cuestionarios y encuestas) así como una batería de indicadores de seguimiento y cumplimiento de los objetivos. Se trata, por lo general, de metodologías que están definidas por las propias entidades financiadoras de cada proyecto.

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

En lo que se refiere a las entidades financiadoras si que existen diferentes herramientas para conocer su grado de satisfacción a este respecto, no así en el caso de los donantes individuales, si bien esta labor se realiza de manera informal.

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 y su implantación

17.1. Información adicional

La mayor parte de los programas implementados por Cáritas Teruel cuentan con una metodología y herramientas que permiten conocer las aportaciones y opiniones de los participantes-beneficiarios (encuestas de satisfacción, sesiones grupales de participación, etc.)

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

Cáritas Teruel mantiene una actitud constante de búsqueda de recursos y soluciones adecuadas a las necesidades de las personas más vulnerables de nuestro entorno. Los diferentes grupos parroquiales que conforman Cáritas, además de la experiencia diaria de sus técnicos y voluntarios tienden a ser las fuentes de información fundamentales que nos muestran la realidad de las necesidades y la eficacia de los recursos de que disponemos para hacerles frente. De observarse disfunciones entre uno y otro, Cáritas articula los medios disponibles para contrarrestarlas, bien sea con recursos propios o a través de la acción coordinada con las administraciones y el resto de entidades sociales de nuestro ámbito.

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

Cada uno de los nuevos recursos sociales puestos en marcha por la entidad, ya sean cursos de formación para el empleo, programas de atención específica a colectivos o servicios de asesoramiento y acompañamiento son difundidos tanto interna como externamente. Internamente se comunica a través de la red de grupos parroquiales de toda la provincia y mediante presentaciones a los voluntarios de la entidad. Además, se organizan talleres y reuniones informativas a todos los participantes en nuestros programas y recursos. Externamente se difunde a través de los medios de comunicación y manteniendo reuniones con el resto de entidades sociales, tanto públicas como privadas, con las que habitualmente colaboramos.

Actualmente Cáritas se encuentra en fase de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (conforme a la Norma de Referencia UNE-EN ISO 9001:2015) para la actividad de ?Prestación de servicios de asesoramiento y formación para el empleo?. Finalizada la implantación, se procederá a la certificación del sistema por entidad acreditada.

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

Cada uno de los programas y recursos implementados por Cáritas Teruel cuenta con su propio sistema de evaluación y seguimiento. Existen aspectos comunes, tales como diferentes encuestas de satisfacción que realizan, por ejemplo, los alumnos de programas de empleo o los participantes en talleres y jornadas de sensibilización. Semanal o quincenalmente, dependiendo del proyecto, se realizan reuniones internas de seguimiento y coordinación en las que participan tanto técnicos como coordinadores de área, responsables de administración y secretaría técnica. El objeto de estas reuniones es monitorizar la evolución de los proyectos y, llegado el caso, corregir posibles disfunciones advertidas. Trimestralmente cada área debe elevar a la Comisión Permanente un informe de seguimiento de cada uno de los proyectos que implementa. El núcleo central de estos informes es una batería de indicadores de evaluación, tanto cuantitativos como cualitativos, específicos en función de cada proyecto.

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

En lo que respecta a los recursos de atención primaria (ayudas económicas, pago de alquileres y suministros a personas en situación de desamparo, acceso a ayudas de

alimentación, etc.) trabajamos con los Servicios Sociales de la administración a la hora de que la respuesta sea coordinada y adecuada a las necesidades de cada persona. Aunque son ellos los que centralizan buena parte de la información y difusión de los recursos existentes a los potenciales beneficiarios, en el caso de que desde Cáritas detectemos necesidades específicas o no conocidas por los Servicios Sociales tenemos establecidos diferentes protocolos de actuación conjunta para dar una respuesta eficaz. En lo que respecta a los programas de empleo, Cáritas está integrada, junto con las administraciones y el resto de entidades sociales, en la Mesa Municipal para el empleo. Es allí donde coordinamos nuestra actuación y trabajamos en red para así evitar duplicar esfuerzos (por ejemplo en el caso de cursos de formación o en labores de orientación laboral). Cáritas informa a todos los inscritos en su programa de empleo de todos los recursos disponibles en esta materia, tanto si son organizados por nosotros mismos como si dependen de cualquier otra entidad.

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

22.1. Información adicional

Periódicamente, en algunos casos semanalmente, se mantienen reuniones de coordinación entre los técnicos de las diferentes áreas y la secretaría general. Se trata por lo general de reuniones de seguimiento de cada uno de los proyectos que cada área lleva a cabo.

Además, desde el año 2018, la entidad implementa un proceso de participación interno que bajo el título "Cómo cuidar" ha servido para que trabajadores y voluntarios transmitan a los órganos directivos de Cáritas, de forma sistematizada y a través de un cuestionario y de varias reuniones de participación, aquellas propuestas y acciones concretas que pueden contribuir a mejorar la intervención que realiza la entidad para con las personas en situación o riesgo de exclusión y al respecto de la organización interna de la entidad. Así, se ha reflexionado entorno a ocho retos fundamentales: Acompañamiento a las personas; Escucha activa; Comunicación interpersonal; Resolución de conflictos; Espacios y tiempos de participación; Formación a agentes; Herramientas y métodos de trabajo; Transformación y cambios futuros. Las reflexiones, demandas y propuestas realizadas por los agentes participantes en el proceso (todos los trabajadores y un número significativo de los voluntarios) fueron recopiladas en un documento que se sometió al análisis de los órganos de gobierno de la entidad y que pasará a formar parte del diagnóstico previo a la elaboración del próximo Plan Estratégico de la entidad.

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...)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al área de personas y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

23.1. Información adicional.

A pesar de que existen medidas en esta línea, éstas no se traducen en un plan como tal.

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.

Cáritas está acogida al convenio laboral de las entidades sociales, uno de los que cuenta con mayores medidas para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Además, la entidad facilita dicha conciliación con medidas tales como la jornada laboral diaria flexible, el ajuste horario o los permisos justificados más allá de las circunstancias recogidas en el citado convenio.

Formación y desarrollo profesional

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

25.1. Información adicional.

Anualmente existen diversos cursos y jornadas de formación organizados tanto por Cáritas Aragón como por Cáritas Española y relativos tanto a aspectos concretos del trabajo desarrollado por la entidad (atención a colectivos vulnerables, cambios legislativos, herramientas de intervención, actualización de programas de intervención social, etc.) Además, en el año 2018 Cáritas inició un proceso de participación interno que bajo el título "Cómo cuidar" perseguía facilitar la reflexión conjunta de los agentes que componen la entidad -principalmente órganos directivos, trabajadores y voluntarios-, de cara a impulsar medidas concretas que contribuyan a revitalizar los valores fundamentales de la entidad y a mejorar el acompañamiento e intervención que realiza Cáritas con las personas a las que atiende. El proceso se articuló entorno a un cuestionario abierto que se remitió a todos los agentes mencionados y que planteaba ocho retos: Acompañamiento a las personas; Escucha activa; Comunicación interpersonal; Resolución de conflictos; Espacios y tiempos de participación; Formación a agentes; Herramientas y métodos de trabajo; Transformación y cambios futuros. Las reflexiones, demandas y propuestas realizadas por los agentes

participantes en el proceso (todos los trabajadores y un número significativo de los voluntarios) fueron recopiladas en un documento que se sometió al análisis de los órganos de gobierno de la entidad y que pasará a formar parte del diagnóstico previo a la elaboración del próximo Plan Estratégico de la entidad.

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.

Seguridad y Salud

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

27.1. Información adicional.

Cáritas Teruel cuenta con un plan de seguridad y prevención de riesgos laborales adaptado a los diferentes puestos de trabajo y funciones desempeñadas por cada trabajador, idéntico al que dispone cualquier otro tipo de empresa.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

28.1. Información adicional.

Cáritas Teruel está acogida al "IDEARIO ÉTICO PARA LA RELACIÓN DE CÁRITAS CON LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES", documento con el que el conjunto de las Cáritas Españolas establecen los criterios con los que articular la relación de éstas con las empresas e instituciones a partir de los principios de la RSC, la justicia social, la transparencia y la preservación del medio ambiente. Documento on-line: <https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2018/01/IDEARIO-ETICO-.pdf>

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 valoran el desarrollo de la

responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, de proximidad, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal y aspectos sociales.

29.1. Información adicional.

Cáritas Teruel está acogida al "IDEARIO ÉTICO PARA LA RELACIÓN DE CÁRITAS CON LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES", documento con el que el conjunto de las Cáritas Españolas establecen los criterios con los que articular la relación de éstas con las empresas e instituciones a partir de los principios de la RSC, la justicia social, la transparencia y la preservación del medio ambiente. Documento on-line: <https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2018/01/IDEARIO-ETICO-.pdf>

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

Transparencia con el entorno social de la organización

Comunicación y fomento de buenas prácticas

AMBIENTAL

Impacto ambiental

34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

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

34.1. Información adicional.

No existe un plan específico en materia ambiental, pero si que se ponen en marcha acciones como:

- Ahorro de energía y optimización del uso de suministros eléctricos, gas...
- Uso adecuado del agua.
- Recogida selectiva de residuos en todos los centros.
- Trabajar los aspectos formativos en reutilización para conseguir la inserción laboral
- Sensibilización a nivel interno y externo de la cultura del reciclaje y la reutilización

Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

35.1. Información adicional.

Cáritas Diocesana de Teruel y Albarracín se suma a la campaña de Cáritas Española, por el cuidado del planeta y subscribe los ODS, a nivel externo e interno. Se desarrollan acciones de sensibilización sobre cuidado medioambiental y se ponen en marcha campañas respecto a la reutilización y el reciclaje.

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.

Comunicación ambiental

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

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

37.1. Información adicional

Se comunican todas las campañas lanzadas desde Cáritas a personal laboral, voluntariado y personas que participan en los distintos proyectos que llevamos a cabo, a través de las herramientas de comunicación internas.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

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

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Como organización social, Cáritas tiene fuertemente interiorizados en su visión y misión los principios de la RSC, tanto en términos económicos como sociales y ambientales. Estos principios se aplican en todos los ámbitos de actividad de la entidad, pero muy especialmente en todo lo relativo a las personas a las que prestamos ayuda, en la mayoría de los casos personas en situación o riesgo de exclusión social.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

A pesar de que los principios de la RSC son, en buena medida, compartidos con los propios principios de la entidad, Cáritas todavía no tiene sistematizadas de manera formal las herramientas y procedimientos estandarizados para su aplicación (planes, protocolos, etc.)

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 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.