RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

CARITAS DIOCESANA DE ZARAGOZA
CIF:R5000894E
Pº Echegaray y Caballero nº:100
50001 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

CARITAS DIOCESANA DE ZARAGOZA

Forma jurídica

Entidad religiosa

Número de socios (en caso de asociaciones)

5.900 socios

Número de miembros Junta/Patronato

10

Dirección - CP - Población

Pº Echegaray Caballero nº 100. 50001 Zaragoza

Sector/Ámbito de actuación.

Voluntariado
Acción e Intervención social
Animación comunitaria y Sensibilización

Actividad principal

Intervención con personas en situación de exclusión, sensibilización y acción con y desde el voluntariado

Colectivo principal atendido

Personas y familias en situación de exclusión con necesidades vinculadas a la cobertura de necesidades básicas, materiales y emocionales, salud mental, dependencia, vivienda, empleo y formación.

Año comienzo actividad.

1960

Número de personas empleadas - media anual

118 personas contratadas. En el ejercicio 2022 la plantilla media ha sido de 118 personas empleadas

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

105 personas con contrato indefinido, lo que supone un 88,98% de personal fijo sobre la plantilla.

Número de voluntarios

892 voluntarios, siendo 129 las nuevas incorporaciones durante 2022

Persona contacto

África Navarro Royo

E-mail contacto

secretario.general@caritas-zaragoza.es
secretaria.general@caritas-zaragoza.es

Página web

www.caritas-zaragoza.org

GENERAL

Tendencias Globales

1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
-Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
-Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
-Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)
-Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
-Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)

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

Nuestra entidad trabaja con las personas más desfavorecidas y vulnerables de nuestra sociedad, por tanto, se ven muy afectados por temas económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales. A través de la acogida y acompañamiento en nuestras cáritas parroquiales y proyectos especializados, hemos observado numerosos problemas relacionados con la brecha digital, la falta de empleo estable y de vivienda digna, la desigualdad de género y edad. También, el incremento del número de las personas migrantes que solicitan nuestra ayuda; al no poder renovar su documentación o carecer de ella, es imposible su acceso a un empleo, y a cualquier prestación social, pudiendo acabar siendo víctimas de explotación laboral y/o sexual o trata.
Hemos visto también el aumento de personas con problemas de salud mental y adicciones, siendo su situación cada vez más compleja. Además de lo anterior, incidimos en la situación de las personas convalecientes sin hogar o solas, que una vez que reciben el alta

hospitalaria, no tienen donde ir o carecen de asistencia que les permita restablecerse de su enfermedad, sin posibilidad de acceso a recursos públicos o privados.
Insistimos en la problemática de la vivienda. A lo largo del 2022, hemos aumentado las ayudas económicas en este concepto; esa falta de vivienda digna (o dificultad de acceso) es uno de los factores de exclusión social, y nos preocupa el aumento de las familias que se encuentran en situación de pérdida, precarización o inseguridad de la misma. Se necesita aumentar el parque de viviendas sociales, el alquiler social y/o asequible, y una política de vivienda social real y efectiva.
En septiembre 2022 se celebró la Asamblea de Cáritas en la que entre todos los agentes se establecieron las líneas estratégicas y criterios generales que guiarán las actuaciones para el siguiente periodo. En base las líneas estratégicas a finales de año 22 y principio del 23 se elaboraron y aprobaron las programaciones de los equipos con la máxima participación de todos los agentes.
Se atiende, se tiene en cuenta para el desarrollo de la actividad de la entidad, los análisis de la realidad de diversas fuentes, además de los estudios sociales FOESSA y las aportaciones continuas de Caritas Española, Caritas Europa y Caritas Internacional.

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

No

2.1. Información adicional

Entendemos que en un mundo tan globalizado, lo esencial es disponer de una visión global y una estrategia de trabajo en red coordinado y basado en alianzas y sinergias que permitan trabajar desde lo concreto con mirada y alcance global. La clave no está tanto en si la entidad es pequeña sino en si se trabaja en red y se participa en plataformas con otras entidades y territorios.

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

Se planifica metodológicamente mediante un sistema de Planificación guiado y coordinado desde la dirección de la entidad. LARGO PLAZO: Tenemos en cuenta la tendencia y directrices de La conferencia Episcopal, Caritas Internacional, Caritas Europa, la planificación de Cáritas Española y la planificación de la Diócesis de Zaragoza. MEDIO PLAZO: En la Asamblea trienal o cuatrienal se trabaja en equipos y se concluye con la aprobación de las líneas estratégicas que guiaran las actuaciones de los siguientes años. CORTO PLAZO: Programación anual de actuaciones prioritarias junto al presupuesto que se elabora cada año. Por parte de los órganos de dirección y coordinación se efectúan seguimientos periódicos del cumplimiento de la planificación estratégica en sus diferentes plazos. En un momento como el actual es el corto plazo con mirada al medio plazo el escenario en el que nos movemos de cara a adaptarnos permanentemente a la realidad.

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

Nuestra organización se financia en su mayor parte con fondos privados (socios, patrocinadores, empresas, usuarios y donantes) y en menor cuantía con fondos públicos, por esto somos extremadamente cuidadosos con la gestión económica y velamos por nuestra sostenibilidad presente y futura.
Se dispone de procedimientos administrativos, contables y financieros que se rigen por principios de austeridad, transparencia y buen gobierno.
Periódicamente se analiza la evolución de ingresos y gastos y se mantienen informados a los órganos de dirección tomándose las decisiones y acciones correctivas en su caso. Realizamos desde hace años auditoria externa de las cuentas anuales.
Todos los ejercicios analizamos la evolución de los donantes, socios y campañas, principales fuentes de ingresos, vigilando su comportamiento. El ejercicio 2022 se cerró con pérdidas y es previsible que el 2023 también se tengan pérdidas, por lo que en el presupuesto para el próximo 2024 toda la organización va a hacer un esfuerzo importante para minorar gastos y en consecuencia, pérdidas, en aplicación de los principios de prudencia y buen gobierno mencionados.
Realizamos campañas de sensibilización con el objetivo de concienciar a la comunidad de la importancia de su compromiso y vinculación con la entidad para conseguir la mejora de vida de los más vulnerables.
Existe una metodología de planificación de la intervención social evaluada de forma continua a través de indicadores cuantitativos y cualitativos
Dos de nuestros proyectos cuentan con gestión de calidad. En concreto, el centro de rehabilitación psicosocial San Carlos se rige por las normas ISO 9001:2015 y UNE 158.201:2015 y la Residencia Asistida Santa Teresa se rige por la norma UNE-158101:2015

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

En el momento de aprobación de las cuentas anuales, el Consejo Diocesano, a propuesta de la Comisión Permanente, en caso de tener resultado positivo, acuerda destinarlo a remanente de la entidad para afrontar nuevas respuestas o incrementar las existentes. Por tanto, se reinvierte en la actividad de Caritas de acuerdo con las prioridades y necesidades de cada año, plasmadas en su presupuesto anual.

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

Esta?n identificados los grupos de interés: Arzobispado de Zaragoza, diócesis, trabajadores, voluntarios, socios, donantes, empresas colaboradoras, parroquias, proveedores, personas y familias acompan?adas, administracio?n pública, Fundación para la Inclusión, A Todo Trapo, Fundación Centro Solidaridad Zaragoza-Proyecto Hombre y otras entidades.
Existen procesos especi?ficos de actuacio?n con cada grupo de interés y existen procesos comunes de participacio?n (agentes y familias)
Nuestra estructura organizativa trata de ajustarse a las expectativas de los diferentes grupos de intere?s, siendo las personas y familias en situacio?n de exclusio?n el grupo de intere?s al que se dirige nuestra actividad

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada.

7.1. Información adicional

A fin de identificar las expectativas de nuestros grupos de interés, tenemos diversos mecanismos, los más significativos son:
Con las personas participantes-familias: Utilizamos una herramienta confederal para recoger toda la información de la intervención que se realiza con las personas y familias que atendemos: Sistema de Información de Cáritas Española (SICCE) Seguimos las medidas y procedimientos en este ámbito que vienen marcadas por las normas de calidad en la Residencia Sta. Teresa y en el Centro de Atención a la Salud Mental San Carlos.
Cáritas Española realiza diversos estudios y procesos de participación con las familias y personas participantes recogidos en FOESSA y apoya otros procesos participativos que realizamos en las Cáritas diocesanas.
Con los voluntarios: En este año se está desarrollado el itinerario del voluntariado, y se han mantenido sesiones con los voluntarios de parroquias y de proyectos especializados a fin realizar un seguimiento de su implantación.
Con Diócesis, reuniones periódicas con las demás delegaciones episcopales; Parroquias y sacerdotes. Se han realizado reuniones trimestrales de coordinación con los consiliarios de zona(sacerdotes) técnico y responsable voluntaria.
Con el Sr. Arzobispo de Zaragoza y la dirección de la entidad se mantienen reuniones periódicas a fin de actualizara información y colaboraciones. Formamos parte del Consejo Diocesano de Asuntos Económicos. En este ámbito, dos responsables de la entidad forman parte del Grupo Bitácora formado por responsables de la gestión de todas las entidades y fundaciones de la Diócesis.
Con los trabajadores: Se mantienen reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores. Se realizó una encuesta de clima laboral, obteniéndose un resultado cuantitativo de satisfacción de 7,8 sobre 10.
La celebración de la Asamblea Diocesana cada cuatro años en la que los representantes

de todos los agentes analizan las prioridades de los grupos de interés, prioridades que son revisadas continuamente. En septiembre del año 2022 se celebró la Asamblea General, que se inició con el proceso de participación de todos los agentes la evaluación de las líneas estratégicas vigentes y el análisis de los retos de futuro; los resultados se han volcado en un documento, que es la base de la propuesta de la líneas estratégicas que fueron debatidas, votadas y adoptadas en la Asamblea, siendo las líneas que guiarán la actuación de la entidad para los próximos cuatro años. Este documento se puede consultar en la web de la entidad.
Con los Socios y donantes: Desde Dirección junto con Gestión y Administración, se establecen los procesos de comunicación e información a los socios con carácter periódico.
Con proveedores: Se está realizando un trabajo previo de identificación y contacto de cara a poder trabajar y planificar acciones como grupo de interés, y también para sensibilizarles con nuestra misión.

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.

Según marcan los estatutos de Cáritas Diocesana de Zaragoza, el Sr. Arzobispo de Zaragoza, junto con los órganos de gobierno, son los órganos que dirigen la entidad, el Sr, Arzobispo actúa por delegación en el Director: el consejo diocesano es una representación de la institución y todos sus miembros son voluntarios que aceptan individualmente su compromiso y son responsables de un equipo o proyecto concreto. Son cargos ejecutivos desde el compromiso voluntario y personal. La comisión permanente está formada por 10 miembros actualmente, que pertenecen a su vez al consejo diocesano; los cargos directivos son gratuitos, excepto secretaría general. En ambos órganos, cada uno en su dimensión y periodicidad adecuada, se presentan, debaten y aprueban presupuestos, cuentas anuales y planificación, así como los temas e informaciones que se proponen relativos al funcionamiento cotidiano de la entidad y toma de decisiones al respecto.

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.

Realizamos auditoría de cuentas externa anualmente. Las cuentas se publican y difunden en la memoria y folleto anual, en la web www.caritas-zaragoza.org
Se depositan además en Administración de la Diócesis, en la Agencia Tributaria, en el Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática (Subdirección

General de Libertad religiosa) y en el registro mercantil para su consulta pública.

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 información sobre Cáritas Diocesana de Zaragoza se encuentra accesible en su página web, con memoria anual (mas anteriores) de actuaciones y memoria económica de cuentas anuales. Además, a través de la distribución interna de noticias de prensa diaria, folletos distribuidos por todo el territorio de la diócesis, publicaciones, blog, redes sociales, y web propia se aporta información adicional y periódica sobre el funcionamiento y actividad de la entidad.
En este año hemos habilitado la pestaña de transparencia en la web de la entidad, recopilando todo la información mencionada en el párrafo anterior, facilitando a terceros la búsqueda de cualquier información relacionada con la rendición de cuentas y buen gobierno de la entidad.

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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización.

11.1.- Información adicional

El manual de acogida de los agentes y criterios de intervención fue redactado de forma conjunta por los agentes, llevando a cabo un trabajo de coordinación y participación enriquecedor y consensuado y fue aprobado en el año 2022, estando operativos desde este año.
Existe numerosa documentación acerca de los criterios de actuación y procedimientos de todo tipo: administrativos, financieros, de intervención, de gestión y uso de recursos...Hay documentos propios y documentos elaborados desde Cáritas Aragón y Cáritas Española por los que nos regimos.
Estos documentos son conocidos por los agentes de la institución (trabajadores y voluntarios) siendo accesibles y aportándose en los procesos formativos y de información interna de la entidad. . Se está llevando a cabo la actualización y sistematización de todos los procesos de actuación de los equipos. Además, este año esta operativa intranet para los trabajadores y se está ultimando el acceso a la misma de los voluntarios responsables y miembros del consejo.

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

En la web de Cáritas Diocesana de Zaragoza se encuentra publicada la misión visión y valores de la entidad aprobada por la Asamblea. A todos los agentes que se incorporan se les imparte un curso básico de iniciación en el que se da a conocer la información identitaria y el funcionamiento de la entidad a todos los niveles; posteriormente y en función de la implicación y funciones se imparte formación complementaria con carácter continuo, además de mantenerlos informados continuamente de su evolución o cambios.
La renovación de la web llevada a cabo a finales del año 2021 y la implantación de la intranet, cuyo funcionamiento ya se ha puesto en marcha, son herramientas que mejoran y facilitan el conocimiento por parte de los agentes de la entidad de la misión, visión y valores y del funcionamiento de la organización cotidiano.
Se han ampliado las píldoras formativas a través de la plataforma formativa moodle, a fin de que los agentes pueden consultar y actualizar el funcionamiento de la entidad y la información identitaria.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

13.1. Información adicional

Por el carácter de nuestra entidad, toda nuestra actividad se base en la responsabilidad social tanto a nivel interno como a nivel de sensibilización y denuncia, estando permanentemente desarrollando procesos de mejora: plan de igualdad (definido, aprobado, registrado e implantado), medidas de conciliación.... También se ha aprobado por el consejo diocesano la aplicación a la entidad del Código Ético y el Código de conducta de Cáritas Española, puesto que somos miembros de la confrederación.
Con respecto a las cuestiones económicas se ha implantado un procedimiento de criterios éticos para la gestión de inversiones procedentes de herencias. Con respecto al medioambiente ya hemos iniciado actuaciones con respecto al ahorro de agua y de luz, así como de reciclado de papel, plástico y orgánico. Nuestras campañas de sensibilización y denuncia tienen muy en cuenta los objetivos de responsabilidad social así como los Objetivos de Desarrollo.
Uno de los fundamentos del proceso de digitalización de nuestras actividad es la reducción del uso de papel, y en el año 2022 hemos implantado la digitalización prácticamente en todo el territorio urbano y parte de las zonas rurales.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

14.1. Información adicional

El presente año 2023, se está estudiando el desarrollo del Plan de Responsabilidad Social.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes/usuarios/beneficiarios a través de una recogida sistemática y periódica de información

15.1. Información adicional

Tenemos conocimiento del grado de satisfacción de los participantes (personas y familias) de Cáritas a través de la información recogida en Cáritas Española así como por encuestas propias puntuales. En el caso de la Residencia Sta Teresa y del Centro de Rehabilitación Psicosocial San Carlos de acuerdo a sus normas de calidad está sistematizado este proceso de satisfacción. En concreto, el centro de rehabilitación psicosocial San Carlos se rige por las normas ISO 9001:2015 y UNE 158.201:2015 y la Residencia Asistida Santa Teresa se rige por la norma UNE-158101:2015. Por otra parte, en el resto de proyectos propios se realizan encuestas propias puntuales y los procesos de acogida y acompañamiento de la intervención social contemplan la escucha de nuestros usuarios. Además, periódicamente, tenemos conocimiento del grado de satisfacción genérica de los participantes (personas y familias) de Caritas a través de la información recogida en Caritas Española. Existe protocolo de atención a reclamaciones y sugerencias por parte de las personas y familias atendidas.
Se está desarrollando el sistema de gestión por procesos y se incluye los indicadores de satisfacción de las personas que atendemos.

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

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

16.1. Información adicional

Existen cauces de diálogo abiertos continuamente con los donantes particulares y también relaciones institucionales con las empresas colaboradoras, entidades financieras y fundaciones bancarias, en todos los casos con relaciones frecuentes.
Con ocasión de la Asamblea, ha sido realizado un análisis DAFO por un grupo de investigación de UNIZAR con apoyo técnico de la entidad, sobre la percepción de Cáritas y sus retos, mediante la metodología de grupos de debate, formando parte de estos grupos los socios y donantes, que pudieron exponer su opinión sobre la entidad.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

17.1. Información adicional

Atendiendo a la información recogida en el desarrollo de cada proyecto, se establecen ajustes de cara a la programación siguiente. En este año 2023 hemos avanzado, paulatinamente la implantación de un sistema de gestión por procesos que permitirá una detección de las mejoras necesarias de formas más estructurada

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

Tras un análisis previo de la realidad se definen posibles actuaciones adaptadas a las necesidades y se valora su sostenibilidad y viabilidad. Se contrasta con experiencias dentro de la Confederación de Cáritas y en otros ámbitos sociales Se atiende a las sugerencias de nuevos servicios realizadas por parte de todos los agentes de Cáritas, tanto grupos parroquiales como equipos de los proyectos; en muchas ocasiones, las propuestas son presentadas, debatidas y aprobadas en los órganos directivos, Comisión Permanente y Consejo Diocesano. En ocasiones se ponen en marcha programas piloto como paso previo a una implantación definitiva, de las que se va haciendo seguimiento y evaluación.
En este sentido, este año se ha introducido como fórmula de financiación el crowdfunding a fin de obtener más fondos al mismo tiempo que se sensibiliza de una forma diferente sobre los problemas concretos de algunas personas.
Este año se ha puesto en marcha para las ayudas de alimentación y productos de higiene, la entrega de tarjetas de compra, que fomenta la autonomía personal y contribuye a la mejora de la dignidad de las personas en exclusión social.
Se han seguido aprobando mejoras organizativas y actuaciones adaptadas a las situaciones derivadas de la pandemia de la COVID 19, en coordinación con la Diócesis y con la participación de los agentes y equipos para su implantación. Tanto la atención a familias desde el territorio, como la intervención realizada desde los centros especializados se ha tenido que ir adaptando, implicando adaptaciones organizativas. Ejemplo de todo ello ha sido el proceso de unificación y adaptación de equipos en el territorio, los procesos de digitalización iniciados por equipos de intervención, la puesta en marcha de una plataforma digital de formación a distancia para los agentes, los procesos de trabajo desde administración aplicados a colaboraciones y donaciones de empresas. se ha mantenido y ampliado la actuación puesta en marcha en año pasado con personas que acompañamos y que han mostrado dificultades para la tramitación del Ingreso Mínimo Vital, la entrega de tablets para uso escolar entre familias acompañadas, el apoyo ante la dificultad de realizar cualquier trámite digital con las administraciones.

Calidad de los productos y servicios

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

19.1. Información adicional

Dependiendo del tipo de servicio y de los beneficiarios, se realiza un proceso informativo u otro. Normalmente, en primer lugar, se informa a los miembros de los órganos de gobierno,

Comisión Permanente y Consejo Diocesano, o puede ser preciso debate y aprobación por esos órganos si la dimensión del producto es importante; después se informa al resto de agentes, en diversas formas, desde realizarlo de forma exclusiva a los usuarios y agentes mediante los instrumentos habituales de comunicación interna a realizar una difusión abierta en medios de comunicación.

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

Dentro de cada proceso y proyectos se atienden las reclamaciones y sugerencias, estando protocolarizadas en los centros con normas de calidad (Centro de rehabilitación psicosocial San Carlos y residencia para asistidos Sta Teresa.)y en la Acogida General de la sede diocesana. De manera periódica y desde las evaluaciones en sus diversas manifestaciones se tiene en cuenta para la siguiente programación. Se trabaja con un sistema de planificación estratégica que se revisa por los equipos y por la Dirección con periodicidad anual y que incluye evaluaciones de los diferentes proyectos, cuyo resultado se tiene en cuenta para la siguiente programación.

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

Nuestra organización es extremadamente transparente con los servicios que ofrece, y lo hace a trave?s de la web, medios de comunicacio?n, publicaciones propias, ruedas de prensa y campan?as.
También en los puntos de acogida se informa y orienta a toda persona que se acerca a solicitar orientación ó ayuda.
También existen puntos selectos para socios y donantes, con información escrita a su disposición.. Como mejora y para ofrecer mayor agilidad en la respuesta telefónica se establecieron dos líneas diferentes (solicitud de apoyo y socios-donantes y colaboraciones)

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

Los principales mecanismos de evaluación de satisfacción de los agentes son: una encuestas de satisfacción o clima laboral, procesos de supervisión-contraste de personas y equipos, entrevistas y recogida de sugerencias. Además, se mantienen reuniones periódicas de la Dirección con los representantes de los trabajadores. En este año finalizó la la encuesta de satisfacción del voluntariado dentro del proceso de mejora del itinerario del voluntariado, re-definiendo y sistematizando los procesos del ciclo del voluntariado (Convocatoria, Selección-vinculación, Acogida, Acompañamiento, Reconocimiento y desvinculación).
A finales del 2022 se realizó una encuesta de clima laboral entre las personas empleadas. La media obtenida fue de mas de un 7 sobre 10, y también hubo respuestas cualitativas. Ambos resultados se han tenido en cuenta y se están estudiando las mejoras en base a dicha encuesta que se pueden llevar a cabo.

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...)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

23.1. Información adicional.

De acuerdo con la normativa vigente, el plan de Igualdad de Cáritas Diocesana de Zaragoza se realizó con fecha 31 de diciembre de 2020 y consta registrado en el Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, de la Subdirección Provincial de Trabajo de Zaragoza,. de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre, el artículo 2.1. f) del Real Decreto 713/2010 de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, y en el artículo 11 del Real Decreto 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo. Se han realizado las oportunas evaluaciones del Plan de Igualdad, velando por la implantación de las medidas de mejora en materia de igualdad de género.
En el 2022 se finalizó la auditoria retributiva, incorporándose al plan de igualdad, confirmando que la política retributiva de la entidad responde a criterios de igualdad y equidad. Se realizan los procesos de selección de personal de acuerdo a procedimientos internos objetivos que están debidamente documentados.
Existen planes de formación anuales para todos los agentes, trabajadores y voluntarios. Además de cumplir con el plan de igualdad desde la perspectiva de género, se pretende desarrollar la igualdad desde otras perspectivas: accesibilidad, creencias, raza-etnia?.
En la actualidad el Plan de Igualdad de la entidad está prorrogado por acuerdo de la comisión de Igualdad y se está en proceso participativo para su revisión y redacción, recogiendo las aportaciones de las personas trabajadoras de la organización, los órganos de dirección y voluntarios.

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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Existen unos Acuerdos de mejoras sociales firmados y consensuados con los trabajadores en los que se recogen medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar. Entre los más significativos se contempla la flexibilidad de horarios, acogimiento a excedencias y permisos o licencias mas allá de la normativa aplicable por 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.

Se recogen las necesidades formativas de todos los agentes de forma periodica tanto desde la aportacion individual como desde los responsables de los equipos y la direccion.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas y voluntarias.

26.1. Información adicional.

En primer lugar, comentar que en nuestro organigrama tenemos un Equipo llamado ?de Personas" cuya responsabilidad es la gestión de todo lo relativo a trabajadores y voluntarios?.
En la entidad contamos con una plan de formación anual, se desarrollan las acciones formativas para el desempeño técnico y la realización de las tareas de los voluntarios. Además se planifica cada año una formación destinada al desarrollo personal de los agentes y formación para el desarrollo profesional que permita a los agentes capacitarse en habilidades de liderazgo, gestión de equipos, con la finalidad de promocionar en su puesto de trabajo.

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 del que se hace seguimiento con apoyo de empresa externa en materia de prevención. Dicho plan es conocido por los trabajadores, se hace seguimiento y son informados en cada puesto de trabajo. Incorporamos a los voluntarios en formación de prevención de riesgos. Existe comité de seguridad y salud que revisa y planifica acciones de mejora continua.
En este año se han ido desactivando los planes de contingencia adaptados a cada situación y momento, en los centros sociales de carácter residencial conforme los planes de contingencia frente al Covid19 de obligado cumplimiento. De acuerdo a esta disposición, se definieron y adoptaron las preceptivas medidas en la Residencia Santa Teresa, así como en el Centro de rehabilitación psico-social San Carlos. En la actualidad se han desactivado todas las medidas de contingencia frente al Covid19 conforme la legislación sanitaria vigente.

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.

Se incluyen aspectos de proximidad, cuidado del medioambiente, comercio justo cuando es posible, apoyo a la insercion (empresas insercion y centros especiales de empleo)...

Clasificación y evaluación de proveedores

29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos de riesgos y/o ambientales.

29.1. Información adicional.

Estamos en proceso de mejorar la clasificación de proveedores de acuerdo a criterios propios vinculados a la responsabilidad social, si bien actualmente se tiene en cuenta, precio, disponibilidad, calidad del servicio, proximidad y vinculación con los valores de la entidad.

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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

34.1. Información adicional.

No existe un plan como tal pero tenemos en marcha actuaciones en materia de ahorro de energía (uso de led, de optimización del uso del agua, recogida selectiva de residuos (papel orgánico y plástico) y sensibilización sobre el cuidado de la casa común, que se han potenciado en los últimos años,
En la Residencia Santa Teresa se han instalado placas solares a fin conseguir ahorro energético y fomentar el uso de energía sostenible.
El proceso de digitalización de la actividad de acogida y acompañamiento de los equipos de cáritas parroquiales ha contribuido a la reducción de la utilización de papel en gran medida, reduciéndose el consumo.
Se continúa implantado las práctica de reciclaje y consumo responsable de agua.
En nuestra actividad diaria, facilitamos los medios para el reciclaje de material de oficina y reutilizamos todo el material que nos es posible.
En los eventos y encuentros que celebramos tenemos siempre presente la utilización de materiales reciclados y reutilizados y siempre con la mirada del aprovechamiento de los mismos y evitando materiales de "usar y tirar.
Se ha hecho un esfuerzo en dotar de equipos y tecnología necesarias a los agentes de la entidad a fin de fomentar las reuniones, encuentros y comunicaciones online siempre que se posible y así evitar los desplazamientos, que conllevan consumos energéticos y gastos de transportes.

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.

Nos sumamos a las campan?as de sensibilización sobre el cuidado medioambiental promovidas por la Santa Sede, Conferencia Episcopal Espan?ola, Ca?ritas Espan?ola, así como actividades promovidas en los movimientos y asociaciones nacionales, autonómicos y locales a los que pertenecemos.
Participamos en la semana emergencia clima?tica y movilidad humana que han tenido lemas lemas como ?compartiendo el viaje?, ?enlázate por la justicia? y otros.
El entidad participa a través de la Fundacion por la Inserción social de Caritas en la empresa de inserción A todo Trapo, cuya actividad es la recogida de ropa, su tratamiento para su reutilización o su debido tratamiento como residuo textil en el ejercicio 2022 se han recogido 1.422 toneladas de ropa cuyo impacto medioambiental ha supuesto que evitemos la emisión a la atmósfera de 15.357 tn. de CO_2.

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

En la entidad conocemos y difundimos los principios de la economía circular., a través de la empresa de inserción A Todo Trapo, S.L. que se dedica a la recogida y reciclaje de ropa y del proyecto de Comercio Justo integrado en el área de Sensibilización de la entidad, que fomenta y difunde la comercialización de productos que han sido elaborados teniendo en cuenta, entre otros, los principios de la economía circular.

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 exclusivamente a grupos de interés implicados

37.1. Información adicional

Se comunica a todos los agentes implicados, trabajadores y voluntarios, a través de las herramientas de comunicación interna y de los coordinadores de los equipos.

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

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?

LAS PERSONAS. El compromiso de los agentes implicados en la entidad: Voluntarios y trabajadores enfocados a la misión y visión de la institución y trabajando en equipo para alcanzar los mismos objetivos que se marcan periódicamente en su asamblea. Y las personas socias, donantes y empresas que deciden vincularse con nosotros.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Área de gestión medioambiental: Recoger todo lo que hacemos y sistematizarlo definiendo un Plan de gestión medioambiental
Área de personas: Continuar con las mejoras del ciclo vital del voluntariado. Fortalecer la incorporación y refuerzo de los equipos con nuevos voluntarios.

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 3. Salud y bienestar.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.