

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

**ASOCIACIÓN CIVITAS VECINOS BARRIO DE
LAS FUENTES**

CIF:G50386143

C/Leopoldo Romeo nº:30 Local

50002 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

ASOCIACION VECINOS BARRIO LAS FUENTES ? CIVITAS ?

La Organización aparece inscrita y registrada en:

La Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia, Sección de Asociaciones y Colegios Profesionales de la Diputación General de Aragón certificó que, en fecha dieciocho de enero de dos mil diecinueve, en los antecedentes obrantes en el Registro General de Asociaciones de esta Comunidad Autónoma, la asociación denominada ASOCIACION VECINOS DEL BARRIO LAS FUENTES ?CIVITAS? de Zaragoza, se halla inscrita con el número 01-Z-2468-1990. Asimismo, es una Entidad de Acción social, inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con el número de inscripción registral 1998. Naturaleza jurídica: Iniciativa Social. Ciudadanía y Derechos Sociales de la Diputación General de Aragón. Asimismo, la Asociación CIVITAS fue reconocida por el Ayuntamiento de Zaragoza como Entidad de interés ciudadano desde el 31 de marzo de 2006. Inscrita con el número 344 en el Registro de Entidades Ciudadanas de esa Corporación en la categoría de Asociaciones Vecinales, epígrafe 1.01: Entidades Ciudadanas. Federaciones, Uniones y Asociaciones Vecinales.

Forma jurídica

La Asociación Vecinos del barrio Las Fuentes CIVITAS, constituida al amparo de la Ley 191/1964 de Asociaciones y adaptados sus Estatutos conforme al artículo 22 de la Constitución y de acuerdo con el régimen jurídico de la Ley Orgánica 1/2001, de 22 de marzo reguladora del Derecho de Asociación y disposiciones complementarias, ésta dotada de personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, carente de ánimo de lucro y constituyéndose por tiempo indefinido. Por lo tanto, es una entidad no lucrativa de Aragón.

Número de socios (en caso de asociaciones)

En fecha 20 de septiembre de 2021, el número de socios son 1.235. Este número se distribuye en 675 hombres y 560 mujeres. Todas ellas, poseen capacidad de obrar y tienen interés en el desarrollo de los fines de la asociación conforme a la legalidad vigente. Los Estatutos de la entidad recogen la existencia de las siguientes clases de socios: promotores, de número y de honor; así como las causas por las que estos socios causaran baja y sus derechos y obligaciones. En el caso de esta entidad no lucrativa, el máximo órgano de gobierno es la Asamblea General de socios, representada por la Junta Directiva.

Número de miembros Junta/Patronato

La Junta Directiva está compuesta por 13 miembros, siendo aprobada en Asamblea General Extraordinaria, conforme al procedimiento establecido en sus Estatutos. Así, está gestionada y representada por una Junta Directiva formada por los siguientes cargos: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero y 9 vocales designados y determinados por la Asamblea General. Asimismo, se encuentra inscrita, a los solos efectos de publicidad, en el Registro General de Asociaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón. Además, su buen funcionamiento revierte en toda la actividad de la entidad. Se gobierna la organización asistiendo a las reuniones, participando en la toma de decisiones que se adoptan conforme a la estrategia y funcionamiento establecidos e involucrándose en los procesos de planificación y seguimiento de la actividad. Por ende, se conocen las personas que componen la Junta Directiva para contribuir a generar la confianza de la sociedad en la organización.

También, para garantizar un correcto funcionamiento se celebran reuniones periódicas de carácter semanal, renovaciones de los cargos y contando con mecanismos que aseguran su independencia en la toma de decisiones y evitar posibles conflictos de interés en su seno. De ahí, el control de la labor realizada por el propio órgano de gobierno.

Dirección - CP - Población

La Asociación CIVITAS tiene establecido su domicilio social en la calle de Leopoldo Romeo, 30 local, CP: 50002 de Zaragoza, conforme establece el artículo 5 de sus Estatutos vigentes.

Sector/Ámbito de actuación.

El ámbito territorial en el que la Asociación realiza principalmente sus actividades es principalmente el local, por lo que su actividad alcanza el propio término municipal de Zaragoza, ajustando preferentemente sus actividades a la defensa de los intereses de los vecinos/as del zaragozano barrio Las Fuentes. Asimismo, también se desarrollan actividades de ámbitos o niveles superiores: provincial, regional, nacional e internacional.

La Asociación CIVITAS de Las Fuentes nació hace 31 años con la finalidad de canalizar aquellas cuestiones - tanto sociales como de servicios - que afectan a los habitantes del Distrito de Las Fuentes y con el fin de procurar soluciones que permitan generar y mantener una adecuada calidad de vida de sus vecinos/as, fomentando la participación y el intercambio de opiniones que permitieran evidenciar el fondo de los problemas y así proponer las mejores soluciones posibles. Por ello, la Asociación CIVITAS ha trabajado en este tiempo para generar "espacios" de diálogo y convivencia a los vecinos y vecinas del ámbito geográfico señalado. En ese sentido, la entidad se ha involucrado desde el primer momento de su nacimiento en la vida del Distrito, colaborando y participando en actividades que ya existían y, posteriormente, desarrollando proyectos que reforzaran la vida social y, consecuentemente, percibiendo las necesidades y problemas que afectan a sus residentes, y convirtiéndose en un "lugar" de "recepción" de aquellas cuestiones y que preocupan a sus ciudadanos y ciudadanas.

Actividad principal

Esta entidad no lucrativa tiene como fin general la defensa de los intereses de sus asociados y ciudadanos en sus diferentes niveles de local, provincial, regional, nacional o internacional, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de sus Estatutos. La finalidad

social de la Asociación CIVITAS Vecinos barrio Las Fuentes, en relación con los Servicios Sociales y conforme a sus Estatutos, se concreta en la promoción y protección del derecho de las familias a la información y educación en políticas concurrentes, el derecho a la integración, a su salud y seguridad, sus legítimos intereses económicos y sociales, así como en el derecho de representación y participación de acuerdo con la legislación vigente. Asimismo, en la defensa de las familias y la economía familiar y en la atención de las necesidades y la defensa de los intereses de ciertos colectivos de familias y otros que puedan verse discriminados, marginados o especialmente desinformados, tales como la mujer, infancia y juventud, la tercera edad, inmigrantes, población en riesgo de exclusión, disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, en su lucha por una progresiva mejora en la calidad de vida.

El fin general está bien definido e identifica y orienta sobre su campo de actividad y el público al que se dirige. Asimismo, todas las actividades que la entidad realiza están encaminadas a la consecución del fin social, de modo que la organización no lleva a cabo actividades que no están explícitamente contempladas en los Estatutos. En consecuencia, el fin social de interés general es de fácil acceso para el público.

La misión de la Asociación está basada en su existencia, teniendo como misiones los siguientes fines:

- El estudio, propuesta y defensa de las condiciones de vida de los ciudadanos y su hábitat y, por consiguiente, la intervención social para mejorar las condiciones de vida de los vecinos y las vecinas del Distrito municipal número, 6 Las Fuentes, suponiendo la realización de planes y actuaciones que combatan la pobreza material y formativa de las ciudadanas y de los ciudadanos con el fin de conseguir una promoción cultural y social efectiva e igualitaria.
- Potenciar una vida vecinal solidaria, necesaria e imprescindible para la conciencia de barrio donde, entre iguales, se hagan suyos los problemas de los otros. Por ello, CIVITAS busca conocer directamente las situaciones y necesidades que presentan los vecinos/as del barrio con sus testimonios y estableciendo la realidad que viven, para servir de cauce para salvar las circunstancias adversas que las crisis y anomalías dejan sobre los más vulnerables y desprotegidos.
- Cubrir las necesidades básicas de alimentación, higiene y acogida de personas en situación o riesgo de exclusión, así como el desarrollo y programas que promuevan la atención a personas vulnerables, con control y seguimiento de todo tipo de actuaciones tanto públicas como privadas que afecten directamente a la vida municipal.
- Empoderar a las mujeres. Preferentemente a las inmigrantes por soportar una situación de doble marginación como mujeres y como inmigrantes, para crear lazos de relaciones y mejorar la relación entre la población autóctona y la inmigrante.
- Representación y defensa de los intereses comunes de los vecinos/as del barrio Las Fuentes y de la asociación, frente a terceros y entidades y organismos públicos y privados de toda índole, orientando y desarrollando toda clase de iniciativas que puedan redundar en beneficio de los intereses comunes.
- Colaborar con las actividades que los ciudadanos lleven a cabo en la búsqueda de soluciones a sus problemas, así como relacionarse, cuando se estime oportuna y conveniente, con otras organizaciones de cualquier tipo, en aras de la consecución de los fines por los cuales se constituyó.

Para el cumplimiento de estos fines, nuestra visión se centra en la realización de las actividades encaminadas a dirigirse a los poderes públicos para informales de las

pretensiones de los ciudadanos y solicitar las medidas pertinentes para resolver los problemas sociales que se presenten. También, participando en la participación en la solución de problemas de índole social, trabajo, vivienda, urbanismo, sanidad, colegios, desempleo, juventud, deportes, consumo, cultura, acción social y cualesquiera otras que estén relacionadas con el Distrito número 6 de Zaragoza.

En resumen, la actividad principal de CIVITAS es defender y representar los intereses de sus asociados y de los vecinos y ciudadanos, pero también realizar proyectos de tipo social que cubran las necesidades de la colectividad no satisfechas por las vías convencionales.

Colectivo principal atendido

El barrio Zaragozano de Las Fuentes, es una de las zonas más deprimidas de la ciudad, a la que, dos crisis recientes ha golpeado con mayor dureza. La crisis de deuda del año 2008, produjo en el barrio de Las Fuentes, un impacto económico que afectó de manera directa y significativa, a gran parte de los vecinos, destruyendo empleos y haciendo que gran parte de los inmigrantes que habían llegado a la ciudad, en busca de trabajo y oportunidades, tuvieran que regresar a sus países de origen.

Tras la lenta recuperación, a nivel nacional y expresada con mayor dificultad en el barrio de Las Fuentes, debido al escaso y débil tejido productivo y empresarial, se une la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, que se explicita en dos ámbitos de manera paralela. Por una parte, la crisis sanitaria que ha vuelto a poner en evidencia las deficiencias higiénicas y sanitarias de muchas familias del barrio (falta de recursos para higiene personal, limpieza de los hogares, situaciones habitacionales complejas, pisos compartidos por muchas personas, etc.) ha sido el desencadenante de una nueva crisis económica que está sacudiendo con fuerza a la Comunidad Aragonesa, a la ciudad de Zaragoza y, en especial, al barrio de Las Fuentes.

El escenario de aislamiento del confinamiento para paliar los efectos del coronavirus, ha impedido que muchas familias pudieran seguir manteniendo aquellas actividades (muchas en economía sumergida) que les permitían obtener los pocos recursos para la subsistencia. Esto, unido a la destrucción de empleo y a la dificultad de la conciliación familiar, provoca un aumento en las dificultades socioeconómicas de las familias del barrio.

En cuanto al comercio local del Barrio de Las Fuentes, está compuesto en gran parte por establecimientos familiares dedicados a la hostelería y a la alimentación. Cada vez más y debido a la intrusión de grandes marcas en los ecosistemas del barrio, los comercios se han visto obligados a cerrar, ante una competencia feroz difícil de combatir, por lo que se hacen esenciales medidas que favorezcan el pequeño comercio y de proximidad haciéndolos más competitivos, puesto que sin ellos se pierde una gran parte de la diversidad de los barrios.

Desde la perspectiva de la desigualdad las conclusiones determinantes son las siguientes: Las rentas de las zonas más ricas de Zaragoza superan en 26.000 euros a las más pobres. Las rentas de los hogares que partían con un nivel más alto en el año 2012 son las que más han crecido, mientras que «el valor de crecimiento» en los hogares más humildes ha sido inferior a la media. «Si esta tendencia se mantiene, la brecha (entre las zonas más pudientes y las más desfavorecidas) está creciendo».

Uso de los Servicios Sociales: Según las estadísticas del Área de Derechos Sociales de la Diputación General de Aragón, el 10% de los zaragozanos usan los servicios sociales. Los distritos que mayor uso hacen son Torrero (24% de su población), Oliver-Valdefierro (22%), El Rabal (19%) y San José (18%). Las Fuentes se encuentra por debajo de estos

porcentajes.

Centros Cívicos y de Mayores: Un tercio de los zaragozanos acude a los centros cívicos (donde están las bibliotecas y se organizan actividades culturales). Los barrios más activos son Torrero, San José y El Rabal. Las Fuentes al ser un barrio muy envejecido es el espacio donde más se usan los centros de mayores (26%) y contamos con la Biblioteca Ricardo Magdalena en el antiguo Matadero de Zaragoza.

Las rentas más bajas de Zaragoza se concentran en Torrero y Las Fuentes

Torrero y Las Fuentes son los más asequibles por los precios de alquiler de las viviendas. El precio alquileres de viviendas de los distritos urbanos de Zaragoza, los más asequibles son los de Torrero-La Paz y Las Fuentes, cuyos precios medios de alquiler son actualmente de 6,68 y de 6,99 euros por metro cuadrado, respectivamente. En Torrero-La Paz, el precio de los alquileres se ha incrementado un 5,6% en los cinco últimos años, y en Las Fuentes lo ha hecho en un 7,55 %.

Zaragoza, capital aragonesa, no destaca por ser una ciudad con una ?segregación alta? pero las diferencias entre los barrios son evidentes. El Distrito Municipal de Las Fuentes forma parte del cinturón obrero de la ciudad compacta, con una población envejecida y bajo nivel económico. Tiene un porcentaje 19 % de población extranjera y gente mayor que vive sola.

La población del Distrito Las Fuentes es de 42.960 personas, el 6 % del conjunto de Zaragoza y este tamaño de población ha disminuido levemente a lo largo de los últimos años, dándose una trayectoria de decrecimiento.

Su pirámide está envejecida, con menos población infantil que la media zaragozana y algo más en las décadas superiores. Destaca la mayor longevidad femenina. Asimismo, comparando la población menor de 15 años con la mayor de 50 años, la población es ?regresiva?. Si se compara con el índice de Zaragoza, se ve que la población de este Distrito tiene un carácter aún más regresivo.

Sobre migración, destacan, además de los españoles 81 %, la población extranjera con un 19 %, 8.408 personas, 4.033 mujeres que representan un 48 % y 4.375 hombres un 52 %, resaltando un incremento de 751 personas respecto al año anterior 2.019.

La organización en el ámbito educativo que rige en la Comunidad de Aragón articula las ayudas a las familias en dos líneas de actuación:

Por un lado las becas que ofrece la DGA (comedor y material curricular), junto a la posibilidad de adscribirse como usuario al Banco de Libros y, por otro lado, la ayuda que ofrecen los Servicios Sociales para que las familias puedan hacer frente a los gastos de material y comedor del alumnado.

Este último servicio es especialmente útil cuando el alumnado se incorpora de manera tardía al sistema educativo aragonés y ya no puede hacer uso de las becas por haber finalizado los plazos.

Respecto a la población por nivel de estudios (no aplicable menores de 16 años) es especialmente relevante el INDICE DE ANALFABETISMO (Sin Estudios) un 26,34 %, comprobando que 2.010 hombres y 1.969 mujeres, en edad de trabajar (25-64) se encuentran en una verdadera situación de exclusión real si no se acometen medidas a ese respecto y que puede afectar a familias completas.

En general se considera que las condiciones de esta población son bastante precarias. A estas familias en riesgo de estar en situación vulnerable, se les suman las familias de origen español que viven en Las Fuentes, pero que por su situación económica se las puede considerar como en riesgo vulnerable.

Por último, la conclusión final es Las Fuentes es el barrio más pobre de Zaragoza. De ahí nuestra actuación por el Coronavirus-COVID 19 y este proyecto presentado para atajar la exclusión y vulnerabilidad social real, notoria y palpable existente en nuestro ámbito de actuación, Distrito municipal número 6, Las Fuentes, de Zaragoza.

ATENCIÓN Y PROTECCIÓN FAMILIAR

DESTINATARIOS DIRECTOS

1.- ATENCIONES FAMILIARES

La ayuda que se suministra a las familias tiene tres vías:

1-Familias con fichas que reciben ayuda de forma periódica y sistemática.

330 familias

2- Familias en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión en programas de mejoramiento a las que se les recoge documentación para que entren dentro del apartado 1.

528 familias.

3-Familias que acuden a pedir ayuda de urgencia por su extrema vulnerabilidad y que no se encuentran dentro del apartado 1 y 2.

843 familias.

TOTAL DE FAMILIAS ATENDIDAS 1.701 familias.

2.- ADAPTACIÓN NUEVO ESTADO COVID 19

El coronavirus (COVID-19) es una emergencia de salud pública con impactos multidimensionales inmediatos y en el largo plazo, que conllevan riesgos y efectos particulares en las niñas, niños, adolescentes y en las familias. Si bien la niñez no es el grupo de población más afectado en términos de salud, tiene el doble de probabilidades que los adultos de vivir en pobreza y es extremadamente vulnerable a sus consecuencias sociales y económicas (UNICEF, 2017). A su vez, la población en situación de pobreza y los grupos más vulnerables están expuestos a un mayor riesgo frente a shocks como los que representa una pandemia y sus impactos pueden tener repercusiones profundas en ellos y ellas, así como en las sociedades y comunidades en general. Las niñas y niños son las víctimas ocultas del coronavirus. La pandemia del COVID-19 y las medidas tomadas por el gobierno para disminuir su propagación han alterado la vida de los hogares con niñas, niños y adolescentes y han generado cambios en los hábitos y rutinas de las personas. Hay un conjunto de efectos colaterales que impactan especialmente a la niñez y adolescencia en dimensiones como educación, nutrición, salud física y mental, ocio y recreación, protección, entre otras. En particular, estos efectos se intensifican en aquellas poblaciones más vulnerables como las familias que viven en situación de pobreza.

Según los datos de los que disponemos las familias comunes tienen una media de 2,45 miembros, las familias monoparentales la media de 2,10 (un miembro más un hijo o dos) y las familias numerosas tienen una media de 6,45 miembros (las familias de inmigrantes suelen ser muy numerosas y van de 5 personas a 7 convivientes en el mismo domicilio).

DESTINATARIOS INDIRECTOS

INDIRECTAS

Población Indirecta: El Distrito Municipal de Las Fuentes forma parte del cinturón obrero de la ciudad compacta, con una población envejecida y bajo nivel económico. Tiene un porcentaje 19 % de población extranjera y gente mayor que vive sola.

La población del Distrito de Las Fuentes es de 42.960 personas, el 6 % del conjunto de

Zaragoza y este tamaño de población ha disminuido levemente a lo largo de los últimos años, dándose una trayectoria de decrecimiento.

Según el documento elaborado por el Ayuntamiento de Zaragoza, Cifras 2020. Datos demográficos del Padrón municipal, la población española ha disminuido y la extranjera sigue creciendo respecto al año anterior 2019 (480), y aumentando en el año 2020 en otras 751 personas más. La edad media de mujeres y hombres en el Distrito Municipal número 6, Las Fuentes, en el año 2020 es de 46 y 49 años respectivamente, manteniéndose en las mismas edades que en el año 2019.

Su pirámide está envejecida, con menos población infantil que la media zaragozana y algo más en las décadas superiores. Destaca la mayor longevidad femenina. Asimismo, comparando la población menor de 15 años con la mayor de 50 años, la población es regresiva?. Si se compara con el índice de Zaragoza, se ve que la población de este Distrito tiene un carácter aún más regresivo.

Sobre migración, destacan, además de los españoles 81 %, la población extranjera con un 19 %, 8.408 personas, 4.033 mujeres que representan un 48 % y 4.375 hombres un 52 %, resaltando un incremento de 751 personas respecto al año anterior 2.019.

En general se considera que las condiciones de esta población son bastante precarias. A estas familias en riesgo de estar en situación vulnerable, se le suman las familias de origen Español que viven en Las Fuentes, pero que por su situación económica se las puede considerar como en riesgo.

PERFILES FAMILIARES Y PERSONALES

Cada día, comprobamos como el barrio de Las Fuentes se va envejeciendo y empobreciendo. La pobreza aumenta y los condicionantes que la provocan son más diversos y heterogéneos. En Las Fuentes las familias sufren grandes desigualdades respecto a otras zonas de Zaragoza y Aragón. Todos hogares donde hay presencia de menores tienen mayor riesgo de exclusión. La Pobreza es una característica del hogar, no individual. Los hogares monoparentales son los más vulnerables, están en riesgo de exclusión y aumentan en número. Otros perfiles, son las familias numerosas con 3 miembros o más, hogares con 3 adultos y algún hijo a su cargo. Además, existen características personales que se relacionan claramente con la pobreza: extranjeros de fuera de la UE están en riesgo de exclusión y pobreza, lo mismo que los parados y las personas con menos estudios porque el riesgo de pobreza es más bajo entre personas que están trabajando y las que fueron a la Universidad. Lo peor se nos produce cuando coinciden varios factores: padres o madres solteras que alternan trabajos temporales con el desempleo, así como los hogares donde conviven más de dos personas de origen extranjero con salarios bajos y trabajo escaso.

El escenario ocasionado por el COVID 19 afecta directamente a muchas familias azotadas por un grave empeoramiento de su situación económica y laboral dejando al descubierto necesidades que precisan de una respuesta rápida. Además, el incremento de situaciones de pobreza y vulnerabilidad socioeconómica entre las familias ha sido otra de las manifestaciones del periodo pandémico. Por ello, CIVITAS responde para dar cobertura a las necesidades básicas de aquellas familias que no pueden afrontar los gastos esenciales para una vida digna y ha puesto atención en aquellas familias que, por su situación socioeconómica, por su configuración o estructura presentan dificultades añadidas, prestando ayuda y apoyo a las familias monoparentales, familias numerosas y familias víctimas de la violencia de género doméstica.

Año comienzo actividad.

25 de junio de 1990

Número de personas empleadas - media anual

4 personas empleadas.

Entidad integrada por socios/as, voluntarios/as.

Continua con su carácter voluntario y en caso de necesidad, se ha recurrido a la contratación de servicios profesionales y se ha dado el paso a la contratación de personas contratadas señalando su número al comienzo de este apartado.

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

cuatro personas empleadas

Número de voluntarios

Los 1.235 socios que actualmente cuenta la entidad tienen carácter voluntario. La disposición de voluntarios que participan en las actividades son 85 personas, más las 13 personas que componen la Junta Directiva. En total 124 voluntarios.

Esta Asociación promueve la participación de voluntarios en sus actividades, estando definidas aquellas actividades abiertas a ser desarrolladas por voluntarios. También realiza actividades de formación de los voluntarios y, además, posee un seguro de acuerdo al riesgo de la actividad que desarrollan. Civitas es una organización que desde sus orígenes ha tenido un fuerte perfil social que siempre ha ido aumentando. Para ello, hemos implicado a todos nuestros socios y socias, a todos los vecinos y vecinas del barrio de las Fuentes, en nuestros proyectos sociales. Continuamos trabajando y ampliando nuestra actividad social y poseemos nuestro plan de voluntariado, aprobado en Asamblea General el día 17 de febrero de 2017, actualizándolo cada año y formulando con claridad: qué queremos hacer, qué proyectos concretos estamos haciendo ya, qué proyectos nuevos nos planteamos iniciar.

Nuestro plan de voluntariado contiene la definición y perfil de nuestro voluntario, sus derechos y deberes, su participación y actuación en nuestra asociación, su sensibilización y formación permanente, así como el caso su desvinculación. La eficacia del voluntariado se debe a su plan permanente de formación, para ello es importante capacitarlo para las actividades concretas de cada actividad y formarlo en herramientas que le capaciten en el trato personal con el usuario. Además de la formación permanente, también hay campañas de sensibilización de temas puntuales, para voluntarios y para los usuarios, pues hay que estar continuamente formándose y respondiendo a los continuos retos que supone la acción social. Los voluntarios participan de los objetivos de la asociación, es decir, y entre otras cosas, fomentar la solidaridad, el pluralismo, la convivencia en una sociedad democrática e intercultural. También es importante formular la estructura para gestionar al voluntariado, a la relación que los voluntarios van a tener con la asociación, con reuniones y contactos que busquen mejorar el trabajo a realizar. Por otro lado, es esencial la red asociativa de apoyo con la que cuenta Civitas para realizar todas sus actividades.

El INDICE del plan de voluntariado es el siguiente:

- 1.. Introducción.
2. Situación actual del voluntariado en Civitas.
3. La persona voluntaria:

3. 1 Concepto y definición de Voluntariado.
- 3.2 Derechos y deberes del voluntariado
4. Itinerario del Voluntariado en Civitas:
 - 4.1 Proceso de Acogida.
 - 4.2. Proceso Formativo.
 - 4.3. Gestión y Seguimiento de las actividades de Voluntariado.
 - 4.4. Desvinculación de la persona voluntaria en Civitas.
 - 4.5. Evaluación del Plan de Voluntariado.

Persona contacto

La persona de contacto es su presidente: Laureano Garín Lanaspá.

E-mail contacto

laureanogarin@hotmail.com

Página web

CIVITAS cuenta con una estructura de difusión suficientemente contrastada, a través de sus tres páginas web y sus redes sociales.

Se puede identificar en:

<https://avvcivitas.blogspot.com/>

<http://comercioelasfuentes.com>

civitasfuentesol.com

Redes sociales

Perfil twitter @AsocCIVITAS

Instagram <https://www.instagram.com/avcivitaslasfuentes/>

o facebook : asociacioncivitas@hotmail.com

Los planes, proyectos, programas, actividades, se desarrollan de forma paralela los siguientes materiales gráficos y audiovisuales en cuanto a mecanismos de difusión:

a) La página web, incluirá toda la información sobre el proyecto. Las piezas audiovisuales, el material didáctico, la agenda de actividades.

b) Material didáctico, a partir del objeto de estudio, se incorporarán las acciones comúnmente sugeridos en los decálogos referidos a las acciones previstas con destino a la población femenina de origen inmigrante del barrio.

Existen procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de cada programa de actividad o servicio que contiene este proyecto en cada una de sus etapas. La trazabilidad en cadena se aplica desde que obtenemos los productos por entrega, por compra o por donación, distribuyendo y entregando de forma gratuita los mismos, pudiendo rastrearse hacia delante y hacia atrás. En todo momento, sabemos su procedencia u origen. Esta trazabilidad es muy importante para la seguridad alimentaria, cumpliendo la normativa para establecer las fases o etapas. Durante todo el proceso se sigue un recorrido establecido y es posible seguir el rastro y cada uno de los pasos con un triple objetivo: garantizar la seguridad, que las beneficiarias/os obtengan la información necesaria y que la gestión de cualquier riesgo sea rápida y fácil. De ahí, la importancia de su seguimiento.

La presencia en redes sociales?: Hoy en día aparecer en las redes sociales es

fundamental para comunicarse con gran parte del público, especialmente con el público más joven. Por ello, se fomenta la difusión de las actividades relevantes del proyecto a través de dichas redes sociales (twitter, Facebook, Instagram?) y otras noticias de interés general.

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

En un mundo donde la globalización es una realidad, es más que evidente que en mayor o menor grado todas las decisiones y circunstancias económicas, sociales, medioambientales, etc., nos afectan e influyen en nuestra acción. Por ello, en nuestras programaciones y planes estratégicos los tenemos en cuenta con la finalidad de trabajar por la justicia social, la igualdad y responder a los grandes retos sociales como pobreza, desigualdad, cambio climático, etc. La situación en el territorio en el que intervenimos está deteriorada, dañada y compleja.

La **DESIGUALDAD** es muy evidente y las conclusiones determinantes:

- Las rentas de las zonas más ricas de Zaragoza superan en 26.000 euros a las más pobres.
- Las rentas de los hogares que partían con un nivel más alto en el año 2012 son las que más han crecido, mientras que «el valor de crecimiento» en los hogares más humildes ha sido inferior a la media. «Si esta tendencia se mantiene, la brecha (entre las zonas más pudientes y las más desfavorecidas) podría crecer».
- Las rentas más bajas de Zaragoza se concentran en Torrero y Las Fuentes. Torrero y Las Fuentes son los más asequibles por los precios de alquiler de las viviendas.
- Zaragoza, capital aragonesa, no destaca por ser una ciudad con una segregación alta? pero las diferencias entre los barrios son evidentes.
- Por último, la conclusión final es que Las Fuentes es el barrio más pobre de Zaragoza. De ahí nuestra actuación por el Coronavirus-COVID 19 y este proyecto presentado para atajar la exclusión y vulnerabilidad social real, notoria y palpable existente en nuestro ámbito de actuación, Distrito municipal número 6, Las Fuentes, de Zaragoza.

La **POBREZA**.- Para el relator de la Organización de Naciones Unidas, ONU, Philips

Alston, en España debe actuarse contra la Pobreza porque es uno de los países que tiene los problemas más serios, y a la vez está entre las economías más fuertes. Es un país muy importante, con mucha influencia en Latinoamérica y en Europa, porque las políticas que adoptamos aquí, marcan las que hacen otros países.

Las políticas sociales están quebradas y son ineficientes, la Pobreza no ha hecho más que aumentar. Ciertamente es, que esas políticas que se han aplicado han ayudado a que las clases altas incrementen sus riquezas y no han hecho nada para aquellos empobrecidos. En consecuencia de ello, sería necesario cambiar el rumbo de forma urgente y tomar conciencia de lo que en estos momentos estamos padeciendo. Con las iniciativas solidarias que se recogen en este proyecto que presentamos, pretendemos que el apoyo familiar resista a la exclusión y entendemos, que en este punto se precisa mirarse bien de cara al espejo porque la imagen de una sociedad arraigada se ha fracturado. Las redes familiares que habían sido históricamente importantes han sido socavadas para la mayoría.

El tema de la pobreza infantil y la segregación escolar es un asunto preocupante. Una de cada tres niñas/niños españoles es pobre. Por lo tanto, necesitamos aplicar medidas para atajarlo porque no se va a resolver solo. La Pobreza es hereditaria y estas niñas/os van a colegios de menos calidad, dejan antes los estudios? no acceden al ascensor social. Si no lo afrontamos entre todos nos saldrá caro. O se actúa contra la Pobreza o habrá más protestas, y alcanzaremos un punto en el que el malestar de la gente se volverá incontrolable.

El incremento de las situaciones de pobreza y vulnerabilidad social entre las familias y las necesidades de poner especial atención en aquellas familias que por su situación económica, por su configuración o estructuras presentan dificultades añadidas, como es el caso de las familias monoparentales, las familias numerosas y las familias víctimas de la violencia de género doméstica, nos obliga a dar cobertura a las necesidades básicas de aquellas familias que no pueden afrontar gastos esenciales para una vida digna. Asimismo, al incremento de situaciones de vulnerabilidad se le unen necesidades de conciliación de la vida familiar y laboral, además de crisis y familiar derivadas de las relaciones familiares poniendo de manifiesto conflictos de convivencia y déficits en la gestión adecuada de esas situaciones. De ahí, la necesidad de este proyecto para contribuir a potenciar la necesaria corresponsabilidad social y familiar en las responsabilidades familiares, condiciones indispensables para el logro de la igualdad entre hombres y mujeres.

También, debemos procurar la intensificación de la asistencia y protección a menores y de forma transversal, queda afectado lo relacionado con la coordinación y el trabajo en red, el perfeccionamiento de la asistencia, ayuda y protección y el impulso de la formación de los distintos agentes sociales para garantizar la mejor respuesta asistencial.

También está justificado en combatir la desigualdad y la pobreza:

1.- Los datos sobre nivel de renta publicados por el Instituto Nacional de Estadística permiten saber cuáles son las áreas más prósperas y más humildes de las tres capitales aragonesas y de otros grandes municipios. En la ciudad de Zaragoza las diferencias llegan a acercarse al 500%.

Renta media: La renta media de los zaragozanos es de 11.620 euros al año por persona. La Almozara y el Actur se acercan mucho a esta media. El distrito más rico es el del Centro (17.389 euros), seguido de Casablanca y Universidad. En el otro extremo están Torrero, el Casco y Las Fuentes (9.449 euros).

Nivel de Renta: el Distrito Centro copa la gran mayoría de los primeros puestos del ranking de las áreas más prósperas de Zaragoza capital, aunque en ese listado también tienen

presencia distritos como el de la Universidad o el de Casablanca.

Por el contrario, las diez zonas más humildes de la capital aragonesa se concentran en el barrio Oliver, el Casco Histórico, Delicias y Las Fuentes. Son aquellas zonas cuya renta media se sitúa por debajo de los 7.840 euros netos por habitante.

Ingresos medios: Según el informe realizado por Ebrópolis y el Grupo de Estudios de Ordenación del Territorio de la Universidad de Zaragoza (GEOT), los ingresos medios por hogar aumentan por primera vez en cuatro años en la capital aragonesa, las rentas más altas se concentran en el Centro, en el entorno de Casablanca y en el distrito Universidad, mientras las más bajas se ubican en Torrero-La Paz, Miralbueno y Delicias y Las Fuentes. Entre ambos extremos hay una diferencia de más de 8.000 euros por persona y año, ya que la renta media en el Centro es de 17.846 euros, frente a los 9.499 euros de Las Fuentes. Por consiguiente, las rentas más bajas de Zaragoza se concentran en Torrero y Las Fuentes.

2.- En España es necesario actuar contra la Pobreza porque es uno de los países que tiene los problemas más serios, y a la vez está entre las economías más fuertes. Es un país muy importante, con mucha influencia en Latinoamérica y en Europa, porque las políticas que adoptamos aquí, marcan las que hacen otros países.

Las políticas sociales están quebradas y son ineficientes, la Pobreza no ha hecho más que aumentar. Ciertamente es, que esas políticas que se han aplicado han ayudado a que las clases altas incrementen sus riquezas y no para aquellos empobrecidos. En consecuencia de ello, sería necesario cambiar el rumbo de forma urgente y tomar conciencia de lo que en estos momentos estamos padeciendo. Con las iniciativas solidarias que se recogen en este proyecto que presentamos, pretendemos que el apoyo familiar resista a la exclusión y entendemos, que en este punto se precisa mirarse bien de cara al espejo porque la imagen de una sociedad arraigada se ha fracturado. Las redes familiares que habían sido históricamente importantes han sido socavadas para la mayoría.

El tema de la pobreza infantil y la segregación escolar es un asunto preocupante. Una de cada tres niñas/niños españoles es pobre. Por lo tanto, necesitamos aplicar medidas para atajarlo porque no se va a resolver solo. La Pobreza es hereditaria y estas niñas/os van a colegios de menos calidad, dejan antes los estudios? no acceden al ascensor social. Si no lo afrontamos entre todos nos saldrá caro. O se actúa contra la Pobreza o habrá más protestas, y alcanzaremos un punto en el que el malestar de la gente se volverá incontrolable.

El papel que representamos las entidades sociales resulta fundamental para garantizar la atención a los colectivos más vulnerables, eso sí de manera complementaria a la Administración. Por todo ello, la necesidad de este proyecto dirigido a la atención y apoyo a las familias que se encuentran en vulnerabilidad social derivada de una situación socio-familiar y a la reducción de la violencia familiar.

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

Si

2.1. Información adicional

Por supuesto que es posible actuar y trabajar en los temas antes mencionados, incluso lograr resultados apreciables y que mejoren la situación de muchas personas.

En la pregunta anterior hemos señalado los múltiples problemas que nuestra asociación

detecta y cree necesario abordar. El panorama puede resultar desalentador, y pensándolo fríamente, el volumen de trabajo que exige paliar esos problemas es excesivo para cualquier organización. La ONU y sus diversas entidades y observatorios llevan más de 60 años intentándolo y no lo ha logrado.

¿Cómo entonces podemos afirmar que una asociación pequeña puede aspirar a lograr actuar en problemas de tal magnitud?

Las personas que estamos en algún tipo de asociación como la nuestra o en alguna ONG estamos convencidos que trabajando se pueden lograr resultados. En Civitas seguimos dos ideas básicas:

Piensa en global y actúa en local

La solidaridad se multiplica y se extiende: Dar ejemplo.

Con estas dos máximas se puede cambiar el mundo. No vamos a parar una guerra, no vamos a dar de comer cinco mil millones de personas, pero podemos sensibilizar a nuestro entorno para que presione a sus representantes políticos y tomen medidas. Podemos idear proyectos de financiación de acciones de cooperación al desarrollo, podemos mostrar realidades que otros medios silencian. Podemos trabajar en colaboración con otras entidades, funcionando como un alud, una piedra empieza a rodar y poco a poco le van siguiendo otras hasta que toda una montaña se mueve, solo por la acción de una pequeña piedra. Podemos dar ejemplo de que otro mundo es posible y aprovechando de forma positiva los avances tecnológicos y llegar muy lejos en la difusión de nuestros proyectos, su metodología y su impacto.

Esta pregunta además, necesita para ser respondida de forma positiva de una dosis de optimismo ideológico, que en CIVITAS cultivamos: el cambio no está al final del camino sino en el viaje. No esperamos cambiar el mundo o nuestra sociedad en 10, 20 o 30 años. Aspiramos a utilizar los ladrillos a nuestra disposición para construir un camino que haga que dentro de 5 siglos los que lo recorran en ese futuro miren al pasado y digan: Si que hemos avanzado.

Además, logrando mejorar en el corto plazo la calidad de vida de nuestro entorno. Podemos cambiar su visión del mundo. Si conseguimos contagiar a las nuevas generaciones con esta filosofía, y que la trasmitan cada una y uno de ellos a sus círculos el efecto multiplicador será inmenso y si podremos afirmar que hemos cambiado el mundo, que hemos logrado hacerlo un poco mejor.

Además podemos trabajar por mitigar muchos de los efectos negativos antes mencionados o erradicarlos en nuestro entorno y así mostrar los resultados y como lo hemos hecho a otras asociaciones y colectivos para que lo intenten en sus comunidades.

Y para terminar con esta pregunta, hay una cuestión que muchas veces nos hacemos ¿pero de verdad vamos a lograr algo? Y en CIVITAS siempre respondemos: Da igual, no vamos a dejar de intentarlo.

En ese intento y en este año en curso, hemos logrado ese algo. Nos han reconocido y premiado como Aragoneses del año 2021 en la categoría de Valores Humanos. Premio otorgado por El Periódico de Aragón.

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

En nuestra asociación tenemos estrategias a largo plazo, por ejemplo el plan de infancia y juventud de CIVITAS tiene un documento marco que marca la estrategia de la asociación del año 2021 al 2024, y luego estrategias anuales, semestrales y en algunos programas mensuales, para lograr los objetivos de ese documento. Además, al plantear acciones transversales muchos de nuestros programas requieren de una interrelación que requiere no solo de una planificación estratégica a largo plazo, sino de unos mecanismos estables de coordinación y actualización que acompañen el proceso; un grupo de personas coordinan y trabajan en equipo suponiendo una unidad de trabajo, a la vez que funciona como una especie de observatorio estratégico para adaptar esos planes a la realidad líquida y cambiante de nuestra sociedad por1ue trabajamos con un colectivo de familias o personas que presentan vulnerabilidad social o están en riesgo de exclusión social.

Por lo tanto, si que establecemos diferencias entre planes dependiendo de una estrategia general definida en los valores y objetivos de nuestra asociación, siendo estos a corto, medio y largo plazo, integrándolos en los retos económicos, sociales y ambientales.

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

Los valores que informan la actuación de todos los asociados/as vinculados a los distintos estamentos de la organización se encuentran: el valor ético de la excelencia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad.

La excelencia es un valor que supone implicación y esfuerzo permanente de mejora continua con la finalidad de satisfacer las exigencias de los destinatarios en las actuaciones encomendadas a la organización, así como en la provisión y prestación de los servicios públicos.

La preocupación de la entidad es el deber de desempeñar su cometido bajo una filosofía de plena disponibilidad de actuación y agilidad en la respuesta a las necesidades requeridas por el ciudadano , vecinos, clientes, etc., procurando una gestión eficaz, eficiente y sostenible de los recursos públicos y privados basada en el control presupuestario, equilibrio financiero y la asignación adecuada y suficiente de recursos personales, materiales y tecnológicos.

Nuestra actuación se inspira en la vocación de servicio público, que favorece el crecimiento sostenible y contribuye al desarrollo social, económico y medioambiental en el entorno en el que realizamos la actividad.

Que una entidad no lucrativa se convierta en algo muy productivo y bien gestionado, será siempre beneficioso para ambas partes implicadas. La innovación implica impulsar una estrategia sostenible en todas las estructuras de la organización para crear valor a largo plazo, valorando en todo momento si el modelo tradicional de hacer las cosas y los métodos actuales siguen siendo los más idóneos, necesarios y eficientes. Para ello, promovemos de forma continua la introducción de cambios en la gestión de las personas, procesos y medios tecnológicos con el objetivo de alcanzar una asignación adecuada de

recursos para que sea útil, eficiente y moderna y con una gestión transparente y responsable. Para la adecuada utilización de los recursos humanos y el desarrollo profesional promovemos medidas regidas por los principios de no discriminación igualdad de oportunidades, mérito y capacidad.

Por lo tanto, CIVITAS analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos para mejorar la Sociedad.

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

CIVITAS, como entidad social sin ánimo de lucro, nacida hace 31 años por iniciativa y voluntad propia de quienes quisieron asociarse libremente, en este caso, para desarrollar actividades y prestar servicios de beneficio social a favor de terceros, con fines altruistas, humanitarios y orientados hacia cierto grupo de personas o comunidades que demandan dichos servicios en el Distrito Municipal número 6, Las Fuentes de Zaragoza, no pueden repartirse las utilidades o resultados positivos que generan como producto del desarrollo de las actividades relacionadas con su objeto social, sino que estos deben ser reinvertidos en la misma entidad para el crecimiento de su patrimonio, garantizando con ello su sostenibilidad en el tiempo. Por lo tanto, en caso de ser positivo el año, analizamos a través de un procedimiento interno de participación que se plasma en un plan de actuación para el ejercicio siguiente, que es elaborado por la Junta Directiva, se confirma la decisión por parte de la Asamblea General como órgano máximo de gobierno y se asigna íntegramente a planes, proyectos y a partidas concretas para desarrollar programas, actividades y prestar servicios de beneficio social e interés general.

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

En principio, consideramos que nuestros grupos son los/as asociados/as, voluntarios/as y los vecinos/as de nuestro ámbito de actuación. Con todos ellos impulsamos el diálogo continuo, constante, asiduo, permanente... Además, se ha identificado a los grupos de interés con los que realizamos gestión específica y diferenciada con cada uno de los sectores que son beneficiarios/as, usuarios/as de nuestros proyectos. En consecuencia, ante la naturaleza de una entidad como la nuestra que muestra una gran variedad de perfiles, así como múltiples focos de actuación, el análisis y gestión de la información de los grupos de interés tanto internos como externos resulta imprescindible.

Para la realización del análisis de todos los aspectos en materia de responsabilidad social hemos realizado reuniones, encuentros, visitas, entrevistas personales, atenciones directas, atenciones derivadas con la finalidad de mejorar las actuaciones, actividades, acciones y relaciones que llevamos a efecto. De esta manera, se identificaron atendiendo a la naturaleza de la organización como entidad no lucrativa y teniendo en cuenta un proceso de consulta y comunicación interna.

GRUPOS DE INTERÉS

1. Focos de Interés: POLITICA DE BARRIO

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación.

3. Grupos Externos:

a. Relación estable: Junta de Distrito, partidos políticos, Ayuntamiento de Zaragoza.

b. Relación esporádica: AAVV Las Fuentes, Otras asociaciones y plataformas del distrito.

1. Focos de Interés: FORMACIÓN

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación. Grupo de Informática. Grupo de costura. Otros grupos.

3. Grupos Externos:

a. Relación estable: CEEI Aragón

b. Relación esporádica: Fundación Rey Ardid.

c. Grupos entorno: INAEM

1. Focos de Interés: EDUCACIÓN.

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación. Padres y Madres del Grupo. Infancia y Juventud. Socios y socias de la Asociación vinculados a temas de educación. Repaso escolar. Grupo de alfabetización.

3. Grupos Externos:

a. Relación estable: CEIP Julián Sanz Ibañez. Colegio Santo Domingo de Silos.

b. Relación esporádica: CEIP Marcos Frechín. CEIP Las Fuentes. CEIP Torrerramona. IES Grande Covian. IES Pablo Serrano. Gobierno de Aragón. AMPAs.

c. Grupos entorno: Repaso patronato Sra. de los Dolores.

1. Focos de Interés: DEPORTE

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación. Grupo de infancia y juventud.

3. Grupos Externos:

a. Relación estable: Agrupación deportiva Lepanto, Santo Domingo juventud Club de fútbol. Unión Deportiva Montecarlo.

c. Grupos entorno: Julián Sanz Ibañez, C.P. Las Fuentes, parroquia Cristo Rey.

1. Focos de Interés: CONSUMIDORES.

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación.

3. Grupos Externos:

a. Relación estable: CECU. FACU.

c. Grupos entorno: AVACU.

1. Focos de Interés: ACCIÓN SOCIAL.

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación. Grupo de Alimentos.

3. Grupos Externos:

- a. Relación estable: Parroquia Cristo Rey. Junta de Distrito Las Fuentes. Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza. Dirección General de Igualdad y Familia. Banco Alimentos de Zaragoza. Mercadona, Productores Frutas y Verduras Aragón,
- b. Relación esporádica: Fundación Rey Ardid.
- c. Grupos entorno: Unión de Asociaciones de Vecinal Cesaraugusta.

1. Focos de Interés: OCIO Y TIEMPO LIBRE.

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación. Grupo de infancia y juventud.

3. Grupos Externos:

- a. Relación estable: Asociación Cultural, recreativa y social Ríos Las Fuentes. Campamento Chesó. Chesó Fin de semana. Patronato Virgen de los Dolores. Consejo Juventud de Zaragoza.
- b. Relación esporádica: Comisión de Fiestas. Comparsa de Cabezudos.

1. Focos de Interés: VIDA VECINAL.

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación.

1. Focos de Interés: CULTURA.

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación.

3. Grupos Externos:

- b. Relación esporádica: Comisión de Fiestas.

1. Focos de Interés: SALUD.

2. Grupos Internos: Asamblea General de la Asociación.

3. Grupos Externos:

- a. Relación estable: Consejo de Salud Torrerramona. Consejo de Salud Las Fuentes Norte. Plataforma Salud Mental.

CIUDADANOS

Es importante valorar el compromiso de la entidad con la creación de valor para la ciudadanía, la forma de establecer con ellos una relación a largo plazo, conocer como proporcionar la mejor respuesta a través de soluciones adecuadas a sus necesidades de forma transparente y sencilla.

SOCIAL

Prestar un beneficio social no significa emprender acciones desligadas y no se limita solo a determinados tipos. Por lo tanto, hay que considerar la repercusión de la actividad en las comunidades en las que está presente, la adopción de medidas para mejorar la contribución a la sociedad. Por consiguiente:

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

Si están identificadas.

El propio análisis de los grupos de interés de nuestro entorno conlleva el análisis de sus expectativas y necesidades. Al analizar los focos de interés, recogemos los dos aspectos, lo cual se traduce en una herramienta fundamental para el diseño de nuestras estrategias no solo para la defensa y representación de los intereses de los asociados/as y vecinos/as, sino también para la prestación de servicios de subsistencia, (alimentos, ropas), de proyectos sociales de inserción (alfabetización, costura, empoderamiento de mujeres, y servicio de familias a través de programas de educación y crianza positiva) y otros. Además, por las características de nuestra organización y de sus planes, programas, proyectos, acciones y actividades estamos obligados a analizar las necesidades y expectativas individuales, y de aquellos colectivos especialmente vulnerables como las familias que se encuentran en riesgo de exclusión o vulnerabilidad social.

La perspectiva de género tiene un impacto muy positivo pues las personas de origen autóctono y extranjero participan en pie de igualdad en espacios colectivos donde se mezclan gentes de todo tipo, y donde hay una base de libertad e igualdad. Dichos espacios son un ámbito de primer orden donde aprender a relacionarse con gentes que no sólo pertenecen a nuestra cultura y donde generar una nueva relación, basada en la igualdad y en la confianza, un espacio donde la condición de autóctono, extranjero y mujer o joven, no significa ningún problema para un trato basado en la igualdad. Un espacio de apoyo para superar las dificultades de las mujeres y madres inmigrantes para la integración, teniendo la oportunidad de abrirse a otras gentes en actividades plenamente cotidianas.

Todo ello, sin el impulso de la vía del diálogo con los grupos de interés/stakeholders sería imposible alcanzar las metas u objetivos fijados por esta asociación no lucrativa.

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 órgano de gobierno es el principal responsable de que la entidad no lucrativa cumpla con su misión y la gestión eficiente de sus recursos. En nuestro caso, el órgano máximo es la Asamblea General de Socios, representada por la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva desempeñan sus cargos de forma activa y responsable, conocen sus obligaciones, cumplen con lo que establecen sus Estatutos y con lo que les demanda la Asamblea General de Socios y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual operativo que se confecciona del 5 al 15 de enero y en la memoria anual de la entidad que se realiza en los 90 primeros días de cada ejercicio. Además, participan activamente en el análisis de las desviaciones, en el control de indicadores clave y en la elaboración de los proyectos que a lo largo del año se presentarán a las

convocatorias de ayudas y subvenciones de las diferentes instituciones públicas y privadas. Sus datos son públicos y su colaboración es estrecha con la Asamblea General de Socios. El buen funcionamiento de la Junta Directiva revierte en toda la actividad de la misma. Su forma de gobernar se refleja en la asistencia a las reuniones abiertas a todos los asociados que se desarrollan los lunes de cada semana en horario de 18 a 20 horas en su sede social y en reuniones específicas de coordinación que se desarrollan un día por semana en una sala que se dispone en el Centro Cívico Municipal Salvador Allende de Zaragoza o en su domicilio social situado en la calle de Leopoldo Romeo, 30 ? local, código postal 50002 de Zaragoza.

Somos conscientes que, el voluntariado social CIVITAS es uno de los principales indicadores de su impacto social. Los voluntarios viven el día a día de la organización y son los mejor posicionados para garantizar que las aportaciones altruistas que se realizan tanto de dinero como de tiempo, son invertidas en el fin social. Suponen, por ello un control y una crítica positiva interna. Cuentan con un plan concreto de actividades a desarrollar por los mismos, así como un plan de formación a disposición de los voluntarios para que éstos puedan llevar a cabo sus actividades con la debida diligencia.

Por último, el órgano de gobierno está involucrado en los procesos de planificación y seguimiento de las actividades a través de los diferentes proyectos específicos de las acciones que desarrolla y ejecuta la entidad, existiendo mecanismos aprobados por el órgano de gobierno que evitan situaciones de conflicto de interés en el seno del órgano. Estos mecanismos son públicos y se concretan en los siguientes documentos aprobados por la organización:

- Plan de Calidad y Transparencia
- Cuentas Anuales
- Declaración de buenas prácticas
- Código ético y Transparencia
- Plan de Voluntariado
- Responsabilidad Social
- Plan de Igualdad
- Política de Prevención de Delitos
- Protocolo de Manejo de la Información Confidencial
- Memoria CIVITAS Acción Social
- Memoria CIVITAS Junta Municipal de Distrito número 6
- Memoria CIVITAS Fondo Social Europeo
- Memoria Familias e Igualdad. Apoyo parentalidad positiva
- Memoria Participación Ciudadana. Dinamización de la participación vecinal y reducción de la brecha digital
- Memoria y justificaciones del gasto de los diferentes proyectos presentados a las diversas Instituciones Públicas y otros...

Todos los documentos fueron aprobados por el órgano soberano máximo a la Asamblea General de Socios, renovándose cada año y publicándose para cumplimiento de la Transparencia.

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.

La rendición de cuentas es garantía de qué contribuciones se destinan a las finalidades propuestas, a la consecución de los objetivos sociales, etc.. En consecuencia, la Asociación CIVITAS Vecinos Las Fuentes emplea los recursos económicos propios, públicos y privados con el objetivo de cumplir la misión de la entidad generando un impacto social, con la máxima eficacia y eficiencia posibles. De ahí, nuestra rendición de cuentas es esencialmente transparente.

La rendición de cuentas para CIVITAS es garantía de qué contribuciones se destinan a la finalidad propuesta, la consecución de los objetivos sociales, etc. Nuestros gestores emplean dinero de personas y administraciones que esperan sea aplicado en la misión de la entidad, generando un impacto en la sociedad con la máxima eficacia y eficiencia posibles.

Como entidad social, sin ánimo de lucro, con respecto a la información económico-financiera, estamos adaptados al Plan General de Contabilidad de Entidades sin fines lucrativos vigente y presentamos las CUENTAS ANUALES siguientes: balance de situación, cuenta de resultados ? explotación y memoria económica abreviada de la entidad.

Así, el balance de situación del ejercicio 2020 recoge el activo no corriente y el activo corriente.

La cuenta de explotación, pérdidas y ganancias, de enero a diciembre de 2020. Y la memoria abreviada de la entidad recoge los siguientes apartados:

- 1- Actividad de la entidad
- 2- Bases de presentación de las cuentas anuales
- 3- Normas de registro y valoración
- 4- Inmovilizado material, intangible e inversiones
- 5- Pasivos financieros
- 6- Otra información:
 - a- Subvenciones, donaciones y legados
 - b- Compromisos financieros
 - c- Circunstancias tras la fecha de cierre del ejercicio
 - d- Otra información relevante
- 7- Firma de los miembros de la Junta Directiva, dando su conformidad a fecha 11 de marzo de 2021
- 8- Aprobación por la Asamblea de socios a fecha 18 de marzo de 2021

CIVITAS expone y transmite activamente publicidad e información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés y ante la sociedad publicándolos en su página web apartado TRANSPARENCIA para cumplimiento voluntario de la Ley 19/2013 de Transparencia.

En todo momento la Asociación acredita el cumplimiento de las obligaciones legales ante la Administración Tributaria, Seguridad Social, Diputación General de Aragón, Ayuntamiento de Zaragoza u otras instituciones públicas o privadas.

Y por último, la organización elabora las Cuentas Anuales de acuerdo al Plan General de Contabilidad de Entidades sin fines lucrativos que son aprobadas en Asamblea General, conforme al informe de situación económico-financiero anual elaborado por la asesoría

contable contratada y firmándose por un especialista colegiado en el Colegio de Economistas de Aragón

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 comunicación con la sociedad es fundamental para incrementar la confianza en la misma y ampliar y fidelizar su base social (socios, voluntarios?). El detalle de la información facilitada al público y el hecho de que el mensaje que se transmita a la sociedad sea veraz y no induzca a error, refleja nuestro talante transparente.

La claridad y publicidad viene dada por los principios rectores que se recogen en los Estatutos. Todas las actividades y programas están encaminados a la consecución de los fines sociales. Su planificación y seguimiento se presenta a los socios de la entidad con carácter anual en el Plan Estratégico Operativo en la Asamblea Anual Ordinaria, sometido a votación y aprobado por mayoría simple. En el contenido de este plan se fijan los proyectos a desarrollar en el ejercicio venidero y la evaluación del mismo.

La Asociación CIVITAS se encarga de la gestión y la coordinación de los proyectos desde el punto de vista técnico, administrativo y financiero. También coordina el calendario detallado, los distintos informes técnicos y financieros, así como la comunicación entre los asociados y participantes en el proyecto. La coordinación incluye el apoyo para cumplir los requisitos administrativos de los informes financieros y la garantía en la comunicación y difusión del proyecto. Además de la reunión inicial para dar comienzo a los proyectos, también se organizan periódicamente reuniones de los órganos directivos y de gestión de la asociación, durante las cuales se hace un seguimiento de los mismos y de las actividades realizadas. En principio, se prevén tres reuniones al año por proyecto, si es necesario, se realizan más reuniones de seguimiento.

Todas las campañas de publicidad, captación de fondos e información pública reflejan de manera fiel los objetivos y la realidad de la organización y no inducen a error. Dos veces al año informamos a los donantes y colaboradores sobre las actividades de la organización y para llevar a cabo la comunicación contamos con un correo electrónico institucional y página web propia en funcionamiento, con información de todas actividades de la entidad y actualizada. Asimismo, la entidad expide un documento acreditativo sobre el ingreso realizado por el donante/s como justificante de la operación realizada. La organización diversifica su financiación con fondos públicos y privados.

Las actividades de captación de fondos, su coste y su recaudación anual son públicos y la imputación de los fondos recaudados a los proyectos de cada año es conocida a través de las memorias justificativas y el estado de gastos e ingresos que son publicados por diversos medios. La organización diversifica su financiación con fondos públicos y privados.

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

11.1. PAUTAS O NORMAS DE ACTUACIÓN PROPIAS

Se dispone de estas pautas o normas que son claras y consecuentes con la acción de la entidad. Éstas se recogen en los tres apartados siguientes:

11.1.1 CÓDIGO DE CONDUCTA

El código ético de CIVITAS constituye un elemento sustantivo de un marco de integridad y prevención dirigido al fomento de la mejora de la cultura ética y el buen gobierno de la asociación y de todos los elementos que la integran. Su revisión es anual y se lleva a cabo de forma periódica, siendo consensuado y participado por todos los socios en un proceso liderado por la Comisión Ética, siendo público, conocido y compartido para fomentar su manejo en el día a día.

Mediante este mecanismo de autorregulación se pretende que cada uno de los sujetos comprendidos en el ámbito de aplicación del Código Ético de CIVITAS interiorice los principios, valores y comportamientos éticos que deben regir su actuación, tanto internamente como en sus relaciones con los diferentes grupos de interés (asociados/as, Administraciones Públicas ?estatal, autonómica y local-, instituciones y organismos de la Unión Europea, la sociedad).

Las normas éticas y de conducta establecidas en el código tienen la consideración de estándares mínimos y pueden ser completadas en sus niveles de exigencia por otras políticas específicas, así como por otros protocolos aprobados.

11.1.2. CANAL ÉTICO

El código se configura como un instrumento vivo y flexible cuyo contenido se adecuará de forma inmediata a las previsiones que establezca la legislación aplicable en esta materia, así como a las recomendaciones y propuestas que a tal efecto emita la Comisión Ética de CIVITAS.

El desarrollo de un proceso de mejora continua en los estándares de conducta de las personas y estamento que integran la organización permitirá contribuir a una mejor gobernanza y un mejor servicio de los intereses generales y a las demandas de la sociedad aragonesa.

CIVITAS dispone de los mecanismos de difusión e información adecuados para facilitar el conocimiento del contenido y alcance del código para todos aquéllos que llevan actividades en nombre de la organización para que también sean partícipes de los principios y valores que rigen su actuación, y así garantizar un comportamiento ético y responsable acorde con los mismos.

11.1.3. REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA

El código ético de CIVITAS tiene por objeto el establecimiento de un marco general de actuación para la promoción, impulso y garantía de la integridad y ética pública de la Asociación, así como la prevención y reprobación, en su caso, de aquellas conductas anómalas que no se ajusten a los valores, principios y normas establecidos en el mismo.

PRINCIPIOS ÉTICOS:

- Imparcialidad, independencia y objetividad
- Responsabilidad
- Transparencia y Gobierno Abierto
- Honestidad y ausencia de conflicto de interés
- Respeto

- Ejemplaridad
- Desarrollo profesional
- Innovación y mejora continua

Estos principios éticos se traducen en el siguiente decálogo de normas de conducta para los miembros de la organización ajustando el desempeño de sus responsabilidades al mismo:

I. Integridad y lealtad institucional, colaborando en la consecución de los objetivos estratégicos establecidos.

II. Gestión pública enfocada al interés general, con un compromiso de innovación y mejora continua que contribuya a la transformación de la organización y a la calidad de los servicios prestados, así como al cumplimiento de los compromisos derivados de la adhesión de la Asociación CIVITAS Vecinos del barrio Las Fuentes al Plan de Responsabilidad Social de Aragón.

III. Transparencia y diligencia en la gestión en las relaciones con los usuarios/as, los ciudadanos/as, los proveedores y los destinatarios finales de los servicios prestados, atendiendo las solicitudes de información formuladas por terceros interesados en relación con el desempeño de sus funciones y observando las obligaciones de confidencialidad de la información y protección de la privacidad legal o convencionalmente establecidas.

IV. Responsabilidad, independencia y ausencia de conflicto de interés en la toma de decisiones y actuaciones propias, siguiendo los mecanismos de autorregulación del presente Código, así como la normativa interna, protocolos de actuación, procedimientos generales de gestión e instrucciones de trabajo aprobados.

V. Fomento de los valores cívicos en el trato con los grupos de interés, fundamentado en la toma de decisiones en consideraciones objetivas orientadas hacia el interés común, el trato igual y no discriminatorio, específicamente en los relacionado con la igualdad de género.

VI. Iniciativa en la capacitación y desarrollo profesional, adoptando una actitud proactiva hacia el cumplimiento de los requerimientos exigidos, tanto a nivel individual como por la propia organización, así como hacia el trabajo en equipo y la cooperación mutua.

VII. Eficiencia, austeridad y responsabilidad en el uso de los medios y recursos.

VIII. Colaboración con las acotaciones de control y supervisión adoptadas por las autoridades internas o externas competentes.

IX. Promoción de la imagen y reputación de la asociación, favoreciendo la comunicación con los diferentes grupos de interés y absteniéndose de realizar acciones que las lesionen.

X. Respeto y fomento de la protección del medio ambiente, cumpliendo con los estándares de gestión establecidos, minimizando el impacto ambiental de las actividades desarrolladas y contribuyendo a la difusión de las mejores prácticas.

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

Para la medición de la satisfacción de los organismos financiadores se lleva a cabo la confección y presentación de una memoria evaluativa con respecto a los fondos financiados por esa instituciones, así como la justificación de los gastos mediante facturas

originales que son intervenidas y depositadas en la institución correspondiente.

Los procedimientos para conocer la satisfacción de los organismos financiadores con la forma de trabajar de la organización y la ejecución de proyectos, mas allá de los procedimientos de obtención de fondos y justificación técnica y económica están establecidos por los organismos financiadores puesto que la mayoría tienen carácter público y poseen un control interno autónomo e independiente a través de la Fiscalización e Intervención pública de un Cuerpo Nacional que tienen establecido.

Así mismo, la entidad tiene establecidos mecanismos para mantenimiento de comunicación fluida a través de los medios de difusión e información que posee y el contacto personal con los donantes y financiadores a través de los resultados y la información contable administrativa que dispone esta Asociación. Por lo tanto, en todo momento se dispone de comunicación fluida y regular con los donantes, evaluando en cualquier momento su satisfacción poniendo a su disposición todos los medios de pago para que comprueben la utilización y destino de sus fondos, independientemente que estas donaciones sean puntuales o periódicas.

También en nuestros medios de comunicación y difusión constan nuestros portales y secciones de Transparencia para seguimiento de nuestros planes y proyectos.

Las personas Voluntarios/as y los servicios profesionales que se convienen conocen la misión, cultura, valores, así como los objetivos propios y distintivos de la organización. A través del proceso formativo establecido, los Voluntarios/as reciben formación que consideramos que es fundamental para la correcta realización de las actividades a las que se comprometen y que son necesarias para su motivación y participación activa en esta entidad no lucrativa.

El Plan de Voluntario de CIVITAS, aprobado en fecha 16 febrero 2017, renovado anualmente el 8 marzo de 2021, ofrece un programa de formación inicial que, entre otros cursos de formación básica a todas las personas que decidan participar con Voluntarios/as se encuentran específicamente los correspondientes a la Misión, ideario, objetivos y redes, así como los correspondientes a situar su acción, conocimiento social del entorno, necesidades, desarrollo, etc.

Con respecto a la rendición de cuentas queda recogido en el informe económico financiero ANUAL que realizan los especialistas en la materia y que se expone de manera pública y se da cuenta a todos los órganos para el buen gobierno de la entidad.

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

Nuestra entidad ofrece productos para su ámbito de actuación reclama y necesita. Específicamente, estos bienes y servicios, afectan favorablemente en el entorno,

respetando las normas sociales, económicas, políticas y medioambientales de manera ética y responsable.

COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL. Esta basado en un plan de actuaciones propuesto por su Junta Directiva y aprobado por la Asamblea General de Socios en febrero de 2017, que se encuentra consolidado y que se va revisando con una periodicidad anual, siendo su última revisión efectuada el día 1 de marzo de 2021. Así es concebida como un modelo de actuación que persigue una mejora integral de la calidad de gestión de la organización, de manera que puede desempeñar un papel más positivo con todos sus grupos de interés y con la sociedad en general, significando un verdadero motor de desarrollo social, un elemento diferenciador y supone una apuesta en valor de una actividad sostenible en el tiempo y por tanto, generadora de empleo.

Ser socialmente responsable significa para nosotros, decidir voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

Nuestro plan de Responsabilidad Social se organiza y funciona en base a una Organización y Funcionamiento que abarca la gestión de proyectos, la metodología.

GESTIÓN DEL PROYECTO

CIVITAS se encarga de la gestión y la coordinación de los proyectos, actividades o acciones desde el punto de vista técnico, administrativo y financiero. También coordina el calendario detallado, los distintos informes técnicos y financieros, así como la comunicación entre los asociados y participantes en el proyecto. La coordinación incluye el apoyo para cumplir los requisitos administrativos de los informes financieros y la garantía en la comunicación y difusión del proyecto.

?Reuniones de Seguimiento?.

Como parte del seguimiento del proyecto, y con el objetivo de realizar la justificación ante la administración pública pertinente, se realizará un informe de seguimiento del mismo por parte de la Secretaría de la entidad anual que incluye tanto la justificación técnica como la económica.

La metodología se determina procediendo de acuerdo a los siguientes apartados:

- Evaluación de los objetivos inicialmente previstos.
- Interpretación y comprensión de los datos.
- Elaboración de informes parciales y final
- Exposición de resultados obtenidos en artículos y libros.
- Difusión de los resultados.

Como parte del proceso de producción e intercambio de conocimientos se contempla la realización periódica de seminarios internos de trabajo con exposición y discusión de avances en los que se realizarán evaluaciones parciales sobre los logros en relación con los objetivos, así como la posibilidad de reformular parte de los mismos.

La determinación de los beneficiarios se desarrolla:

- a) a solicitud de los interesados con evaluación de sus necesidades.
- b) A propuesta de cualquiera de las instituciones ubicadas en Las Fuentes que están en contacto con esta problemática, como son los colegios y las AMPAS, Asociaciones, Parroquias y los propios servicios sociales municipales.

METODOLOGIA

La propuesta metodológica prevé ver el grado de cumplimiento de los objetivos y actividades programadas para planificar las actuaciones contando con la evolución, mejorando y corrigiendo lo que los datos de la evaluación aporten. La evaluación se realizará de forma continuada y se determinará a lo largo del proceso efectuándose con

ella la revisión periódica del cumplimiento del proyecto. La Junta directiva de la Asociación recibe informes periódicos y los técnicos del proyecto mantienen reuniones semanales de coordinación. Asimismo, también participarán en la evaluación los órganos colectivos y de dirección de la entidad.

El sustrato estadístico se caracteriza por los principios de fiabilidad, eficacia, actualización, pertinencia y competitividad, que precisa de seguimiento y la evaluación de las actividades que desarrolla el trabajo.

Al participar en un proceso de empoderamiento es muy importante la implicación de los usuarios en la evaluación del que será un proyecto participado por ellos mismos.

Metodología de trabajo: El primer encuentro con el usuario es una entrevista de acogida, tanto a nivel individual como familiar, para informarle del servicio y conocer sus necesidades y su situación personal, familiar y de consumo. Con todos estos datos se elabora unas fichas y se derivará a la atención que precise sea jurídica, o bien psicológica o social o bien necesite una intervención de apoyo para mejorar en su paternidad, así como progresar, perfeccionar y avanzar sus habilidades sociales y empoderamiento.

Después de que sea derivado, con sus datos, se realizará un plan personal y familiar de inserción, acordando con el usuario cumplirlo por ambas partes y calendándose sus actuaciones. Se desarrollan sesiones donde llevarlo a cabo y seguimiento para ver cómo va grado de cumpliendo con arreglo a las fases estipuladas en el plan. Las sesiones son individuales o familiares. De esta forma, intentamos contrastar la evolución del plan y de los usuarios.

Organización y funcionamiento equipo de trabajo:

Metodología de intervención: básicamente consistirá en disponer de unas instalaciones para formación con dos tipos de actuaciones:

1.- atención social personalizada: Donde se ofrecerá a las familias o personas en riesgo de exclusión o vulnerabilidad social apoyo específico en asunto que plantee, recurriendo a las redes sociales, recursos propios y de entidades privadas y públicas, aspecto que se entiende primordial.

2. apoyo grupal: con sesiones grupales que se desarrollaran en el local social de la entidad o en las instalaciones de la parroquia de Cristo Rey o en las instalaciones de los colegios. Todos ellos ubicados en el Distrito municipal número 6, Las Fuentes de Zaragoza.

.Mecanismos de coordinación y racionalización de recursos: Estos se corresponden con la puesta en marcha de un servicio de atención integral, especializado e interdisciplinario de orientación, intervención y acompañamiento psicosocial, dirigido a las personas en riesgo de exclusión.

Las líneas de acción complementarias entre sí son dos:

1.- Acogida y orientación: Esta primera fase corresponde a un primer contacto o entrevista individual que permite acoger, contener y efectuar un diagnóstico de las necesidades específicas de los usuarios, así como facilitarles primeras orientaciones requeridas. El proyecto contempla la prestación de servicios especializados que serán propuestos, de acuerdo a las necesidades de cada caso.

Derivaciones externas: Las que se produzcan serán dirigidas a la red de instituciones públicas y/o privadas, acompañada por un proyecto permanente de seguimiento.

2.- Servicios especializados: comprendidos en tres niveles de intervención directa:

? Individual ? familiar.

a) acompañamiento individual-familiar.

b) atención psicológica y apoyo y acompañamiento emocional.

- c) asesoría jurídica.
- d) mediación familiar e intercultural.
- e) apoyo alimentario y otros para cubrir las necesidades básicas..
- ? Estrato grupal.

Algunas de las actividades que se consideran prioritarias, de acuerdo a las necesidades y factores de riesgo detectado.

? Trabajo en red.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para estos objetivos.

14.1. Información adicional

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD SUBVENCIONADA PARA EL LOGRO DE RESULTADOS, INDICADORES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

La evaluación de las actividades se ha convertido en un instrumento imprescindible para comprender y mejorar el complejo proceso por el cual se genera información relevante, ésta se transforma en conocimiento, y éste se aplica en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. La evaluación de las actividades es una tarea muy compleja debido, entre otros, a los siguientes motivos:

? La diversidad de actuaciones y de instituciones implicadas.

? La intangibilidad de algunos factores y efectos. Tanto en la generación como en el uso de un nuevo conocimiento están presentes numerosos factores intangibles como la cultura, los valores sociales, el cambio de usos y costumbres., difíciles de medir y analizar.

? El escaso desarrollo de herramientas analíticas para la evaluación. Todavía son necesarios avances en nuestro conocimiento sobre cómo medir los resultados de las actividades y los efectos de éstos sobre otras variables (macro y microeconómicas, sociales, etc.).

Por ello, son necesarios esquemas de evaluación:

? Flexibles: capaces de adaptarse y evolucionar en función del contexto social e institucional en el que se produzca la actividad que va a ser evaluada y la evaluación, y

? Sistemáticos: ajustados a los elementos del sistema en el que se insertan y a unos principios, criterios y procedimientos coherentes entre sí, así como aplicables antes, durante y después de la realización de las actividades.

La novedad de la propuesta metodológica de estos protocolos radica en los siguientes elementos:

? Tiene un carácter sistémico e integrador, válido para las diferentes modalidades y que utiliza los mismos principios y criterios en las diferentes etapas del proceso de evaluación (ex-ante, durante, y ex-post). También resulta coherente el sistema de formularios, que sirven de apoyo a dicho proceso, y que resumen la información esencial para la adopción de decisiones por parte de evaluadores y organismos involucrados.

? Posibilita que se constate la coherencia del cumplimiento de los objetivos de cada proyecto dentro de los programas y de éstos en el ámbito de un plan, porque permite que las evaluaciones en esas tres instancias se realicen sobre idénticas bases.

? Trata de compatibilizar los sistemas de evaluación. con las necesidades y expectativas de la comunidad y la sociedad con la que se trabaja , lo cual favorecerá, en el largo plazo,

su inserción en las redes de estudios sociales más amplias.

. ? Utiliza un enfoque participativo en la determinación del estado actual del proceso de evaluación de actividades, así como en la "visión" sobre el estado deseado del mismo. La diversidad de opiniones recogidas ha posibilitado esclarecer que en la comunidad social existe consenso en torno a los principios generales, objetivos, y procedimientos que deben guiar este proceso, aun cuando aparecen también discrepancias en temas específicos.

Para el procedimiento de seguimiento y evaluación de la ejecución de la actividad se procede de acuerdo a los apartados que se recogen en el Proyecto, materializándose en fichas individualizadas, documentación, etc., sobre familias y personas que nos permiten conocer al detalle las beneficiarias y beneficiarios del Proyecto. Contamos de una relación de beneficiarios que individualmente figuran: número de orden, nombre y apellidos, NIF/DNI, sector de población y fecha de nacimiento.

En cuanto al seguimiento se lleva a cabo un control exhaustivo del número de familias mediante impreso normalizado, describiendo el número de familias beneficiarias, figurando el número de ficha individualizada de la familia, las personas miembros de la unidad familiar. Su evaluación se realiza mensualmente para determinar al final del año una evaluación anual con objeto de conocer los datos generales de las familias. Asimismo, se realizan informes de control y seguimiento periódicos y continuos para verificar datos de personas físicas que componen las familias, recogiendo comentarios sugerencias, opiniones y otros datos de interés.

El contenido del desarrollo del proyecto puede identificarse o consultarse en:

Página web: Portal Ciudadano Las Fuentes. Sección Asociaciones. Asociación CIVITAS Vecinos Barrio Las Fuentes.

<https://civitasfuentesol.com/>

blog informaciones CIVITAS: <https://avvcivitas.blogspot.com>

Perfil twitter, instagram o facebook:

<https://m.facebook.com/Asociación-de-Vecinos-Civitas-del-barrio-de-Las-Fuentes-338662519486827/> Facebook

@AscCIVITAS Twitter

@avcivitaslasfuentes Instagram

Plataforma digital: plataforma digital www.comercioenlasfuentes.com

Los proyectos se desarrollan de manera paralela a los siguientes materiales gráficos y audiovisuales en cuanto a mecanismos de difusión:

a) La página web, incluirá toda la información sobre el proyecto. Las piezas audiovisuales, el material didáctico, la agenda de actividades.

b) Material didáctico, a partir del objeto de estudio, se incorporarán las acciones comúnmente sugeridas en los decálogos referidos a las acciones previstas con destino a la población femenina de origen inmigrante del barrio.

Existen procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de cada programa de actividad o servicio que contiene este proyecto en cada una de sus etapas. La trazabilidad en cadena se aplica desde que obtenemos los productos por entrega, por compra o por donación, distribuyendo y entregando de forma gratuita los mismos, pudiendo rastrearse hacia delante y hacia atrás. En todo momento, sabemos su procedencia u origen.

El Plan se inscribe perfectamente en la trayectoria de la entidad, con gran implicación social en el barrio, que busca después de tener cimentados otros apoyos sociales,

mantener su vocación social con la pretensión de reforzarla, dando un servicio más amplio a las familias que ya participan en nuestros proyectos, así como también ofrecerlo a cualquier familia del barrio con problemas en el ejercicio de la crianza y educación positiva. El procedimiento base para obtener datos fiables de la evolución del plan, es el contacto directo con cada una de ellas, y se viene haciendo cotidianamente, pues tienen contacto con nosotros a través de proyectos, programas, actividades. Pero además de esos contactos no formales, tenemos formales, es decir entrevistas estructuradas y establecidas, que intentamos que no sean muchas para no agobiar, y que podían ser contraproducentes en los objetivos. Los resultados de dichas entrevistas aparecen en nuestra documentación, y en ella nos basamos.

La descripción del plan completa (incluidos aspectos económicos y de personal) será pública desde el principio, y estará colgado en nuestras webs, facebook y blogs? Además, conforme se vayan realizando actividades se irán publicando las fechas de las distintas actividades en nuestro perfil de facebook, acompañadas de fotos y los datos pertinentes de información.

La evaluación es continua a lo largo del desarrollo de todo el proyecto y para llevarla a efecto se realizan:

Reuniones periódicas del equipo coordinador.

Evaluación inicial o diagnóstico.

Evaluación procesal o intermedia.

Evaluación final.

Se llevará a cabo un control y evaluación continua del desarrollo del plan, y de la evolución de los participantes, así como de la respuesta del servicio. Se van incluyendo en el cuaderno personal de cada usuario las incidencias reseñables de su evolución para elaborar al final un informe que detalle su evolución.

Existirán dos tipos de evaluaciones:

1.- Internas, con los profesionales contratados, personas empleadas o voluntarios/as que deberán contar con una experiencia en intervención con familias y personas no cualificadas.

2.- Externas, dos evaluaciones semestrales con las familias y personas usuarias, el técnico/coordinador y las personas activas implicadas en el proyecto: una evaluación externa (auditoría) y la evaluación final.

Los datos conseguidos en la evaluación sirven primero para ver el grado de cumplimiento de lo programado, la evolución general del colectivo, así como las mejoras que tengan que introducirse, además al fijar una evaluación continua, ésta tiene como fin precisamente un proceso de mejora continuada con la posibilidad de introducir cambios sobre la programación para aumentar su eficacia.

El seguimiento y evaluación del proyecto tiene un valor en sí mismo como actividad de valoración del éxito alcanzado, pero su principal valor es la retroalimentación al proceso de planificación y las posibilidades que ofrecen para la adaptación del plan. Ambos procesos son objetivos y, preferentemente, cuantitativos. Los aspectos que se analizamos son tres:

- Proceso: el número de actividades que se desarrollaron, el número de asistentes, la frecuencia de aparición de los mensajes, la proporción de población alcanzada, etc.

- Resultado: determinado en función de los objetivos específicos.

- Impacto: la contribución del proyecto a la consecución de los objetivos generales.

Hay varias metodologías para estos análisis, sistema de indicadores, encuestas de opinión, evaluación continua, evaluación cualitativa.

A través de las reuniones de coordinadores se revisa la eficacia del sistema de gestión de calidad para alcanzar los objetivos establecidos. Y adicionalmente, y a lo largo de todo el proceso, la asociación facilita la formación necesaria a las personas de la organización para que puedan realizar sus funciones tal y como el sistema de gestión de calidad requiere.

Los instrumentos de evaluación se corresponden con los indicadores siguientes: número de reuniones realizadas, repartos ejecutados, fichas personales beneficiarios/as, total kilos recogidos y distribuidos, lista de asistentes, número menores atendidos y centros contactados, familias atendidas, número de menores participantes, número de actividades, número de participantes, situación de la vida asociativa en el barrio, satisfacción escolares material escolar y número de escolares que llegan al centro educativo sin desayunar.

Respecto a los indicadores de consecución de objetivos se basan en la participación e implicación en los programas de los destinatarios de las entregas de alimentos y otros programa sociales de la asociación: en la evolución positiva de las Iniciativas que participan en el proceso, eficacia y respuesta de medidas de prevención y sensibilización de los usuarios/as, evolución positiva de las condiciones de las familias autóctonas y de inmigrantes del Distrito, en especial en la integración de mujeres, así como en los avances de la integración, participación activa, respuesta positiva de los voluntarios y miembros de la asociación, satisfacción del Distrito con las actividades.

Somos conscientes de que la implantación de un sistema de gestión de calidad es un proceso que supone un cambio muy significativo en el funcionamiento de una organización. A partir de los indicadores definidos medimos y verificamos cada uno de los procesos, estableciendo un sistema que permite obtener periódicamente datos sobre la calidad de sus servicios y operaciones.

De todo ello, se desprende la importancia de los proyectos, programas, actividades, acciones y otras cuestiones para nuestro Plan de Responsabilidad Social.

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

Si, conocemos la satisfacción a través de una recogida sistemática y periódica de información. Además de la información recogida a través de contactos telefónicos y personales, existen encuestas de evaluación y satisfacción que anualmente recogen la satisfacción de los clientes.

La determinación de los beneficiarios/clientes se desarrolla:

- a) a solicitud de los interesados con evaluación de sus necesidades.
- b) Entrevista de acogida de acogida e información donde conocer el servicio y optar a él
- c) A propuesta de cualquiera de las instituciones ubicadas en Las Fuentes que están en contacto con esta problemática, como son los colegios y las AMPAS, Asociaciones, Parroquias y los propios servicios sociales municipales.

d) Primar a las familias más jóvenes e incluso adolescentes, así como aquellas con divorcios especialmente conflictivos y con familias reconstituidas con hijos/as procedentes de otras relaciones de ruptura por Violencia de género.

Para lograr la satisfacción del cliente nos hemos adaptado al nuevo estado COVID19.

El coronavirus (COVID-19) es una emergencia de salud pública con impactos multidimensionales inmediatos y en el largo plazo, que conllevan riesgos y efectos particulares en las niñas, niños, adolescentes y en las familias. Si bien la niñez no es el grupo de población más afectado en términos de salud, tiene el doble de probabilidades que los adultos de vivir en pobreza y es extremadamente vulnerable a sus consecuencias sociales y económicas (UNICEF, 2017). A su vez, la población en situación de pobreza y los grupos más vulnerables están expuestos a un mayor riesgo frente a shocks como los que representa una pandemia y sus impactos pueden tener repercusiones profundas en ellos y ellas, así como en las sociedades y comunidades en general. Las niñas y niños son las víctimas ocultas del coronavirus. La pandemia del COVID-19 y las medidas tomadas por el gobierno para disminuir su propagación han alterado la vida de los hogares con niñas, niños y adolescentes y han generado cambios en los hábitos y rutinas de las personas. Hay un conjunto de efectos colaterales que impactan especialmente a la niñez y adolescencia en dimensiones como educación, nutrición, salud física y mental, ocio y recreación, protección, entre otras. En particular, estos efectos se intensifican en aquellas poblaciones más vulnerables como las familias que viven en situación de pobreza.

Según los datos de los que disponemos las familias comunes tienen una media de 2,45 miembros, las familias monoparentales la media de 2,10 (un miembro más un hijo o dos) y las familias numerosas tienen una media de 6,45 miembros (las familias de inmigrantes suelen ser muy numerosas y van de 5 personas a 7 convivientes en el mismo domicilio).

1-FAMILIAS CON MENORES A CARGO (EXCLUIDAS NUMEROSAS Y MONOPARENTALES)

Las consecuencias de la crisis del Covid han afectado de forma diferente a los progenitores en función de su sexo. Si bien a los hombres les ha afectado más los Ertes, las reducciones de jornada o la reducción de ingresos, las mujeres se han visto más afectadas por quedarse en el paro, el cierre de negocio o haberse acogido a la baja por tener un familiar con Covid.

Son familias que sus miembros oscilan entre 3 y 4 miembros, con una media de 2,45 de media, con efectos de sacar el número de personas total de esas familias.

Gran parte de ellas son de personas nacionales, y que algunas de ellas tenían a un miembro o dos que trabajaban antes del COVID.

En algunas de ellas la mujer, con trabajos precarios han perdido sus trabajos y el hombre, bien está en ERTE o también ha perdido sus ingresos con unas cargas económicas (pagos de alquiler, hipotecas, etc.) que se mantienen y ha hecho que se hayan incrementado ese número de familias como beneficiarios de estas ayudas y que antes de la pandemia no hacían uso de las mismas

2- FAMILIA NUMEROSAS

En este caso se pueden diferenciar dos tipos de familias numerosas claramente diferenciadas por una parte las familias numerosas nacionales, que son las menos y que tienen como máximo hasta 5 miembros frente a las inmigrantes que pueden tener hasta 8 miembros. Eso hace que a la hora de contabilizar el número total de personas sea de 6,45 personas.

Más de la mitad de las familias numerosas han visto reducidos su nivel de ingresos a raíz

de la crisis sanitaria. El mayor impacto en este sentido se ha producido en los hogares con menor renta (menos de 1.200 euros netos mensuales) y que por la situación del Barrio de las Fuentes es el mayor porcentaje de personas que viven en el mismo, por lo que se puede imaginar el daño que esta crisis del COVID ha producido en esas familias.

Las consecuencias de la crisis del Covid han afectado de forma diferente a los progenitores en función de su sexo. Si bien a los hombres les ha afectado más los Ertes, las reducciones de jornada o la reducción de ingresos, las mujeres se han visto más afectadas por quedarse en el paro, el cierre de negocio o haberse acogido a la baja por tener un familiar dependiente.

3 de cada 4 familias numerosas en España afirman no haberse acogido a ninguna medida de protección. Un 34,3% restante no ha podido acogerse a las ayudas previstas algunas por no cumplir los requisitos (22,2%) o por otros motivos que los excluían de los mismos (12,1%).

Muchos de los más vulnerables son inmigrantes que están en proceso de regularización, o en situaciones administrativas complicadas que les afectan especialmente a la hora de entrar en un mercado laboral precario y lo que les convierte en personas en extrema vulnerabilidad

3-FAMILIAS MONOPARENTALES

Estas son familias que en el 70 % de los casos están encabezadas por mujeres y tienen entre 1 hijo o 2.

Suelen ser familias que presentan la siguiente problemática:

- 1- Falta de visibilidad en la sociedad.
- 2- Alta vulnerabilidad y tendencia a la exclusión social.

Dentro de este grupo se pueden diferenciar varios tipos de familias monoparentales:

- a- Grupos de personas entre 40 y 50 años con hijos a cargo.
- b- Mayores de 75 años, la mayoría mujeres que viven con un hijo o hija adulto y en ocasiones con familia (un hijo o hija) y que por perder el trabajo por el COVID-19 ha tenido que abandonar su casa e irse a vivir con su padre o madre.
- c- Mayores de 75 años, la mayoría mujeres que viven solas o sólo.

Tenemos que tener en cuenta que el 58 % de las familias monoparentales radica en la capital lo que supone un número de 33.060 familias monoparentales.

En porcentajes tenemos que entender que un 15 % de todos los hogares suelen ser monoparentales y el 82 % de los casos el mayor, la persona responsable es la mujer.

De todos ellos el 14,6 % de los mismos son de inmigrantes y en la mayoría los responsables son mujeres con hijos a cargo.

4-FAMILIAS SIN MENORES A CARGO

Son familias en las que se pueden diferenciar:

- a) Personas solas (ancianos/as , personas en edad de trabajar).
- b) Parejas sin hijos

En el caso de personas que viven solas, además de la vulnerabilidad que esta pandemia ha dejado esta pandemia, se encuentran personas que si bien antes tenían trabajo precario y en estos momentos al quedarse bien en ERTE, o sin trabajo no pueden hacer frente a las cargas , pues la mayoría vivía de alquiler, se encuentran en situaciones de extrema gravedad y riesgo de exclusión social.

Como se puede ver de las 5.523 personas atendidas 2.343 son menores, extremadamente vulnerables y que representan el 42,42 % de la población atendida.

A la vista de todo ello, podemos afirmar que la inclusión para vivir en el ámbito de promover la inclusión social, la lucha contra la pobreza y cualquier forma de discriminación, adquieren una especial dimensión para la satisfacción de los clientes, beneficiarios o usuarios por qué:

- 1) desde el comienzo de la pandemia se han dado respuestas a las necesidades de los grupos vulnerables;
- 2) Promocionando la coordinación y el trabajo en red, así como las redes sociales se han puesto en marcha planes innovadores orientados a la inclusión social, al fomento de la participación, etc. y,
- 3) En el ámbito de la Igualdad de Género ha destacado el papel que por su influencia la innovación social posee para enfatizar la importancia de la igualdad de género y doméstica y su potencial para superar mejor los problemas actual y favorecer la construcción de un capital social más valioso

En conclusión la satisfacción de clientes, beneficiarios o usuarios a la vista de los resultados obtenidos de nuestras intervenciones ha sido muy elevada.

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

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes a través de una metodología y de forma periódica

16.1. Información adicional

La situación de los financiadores se realiza a través medios formales como reuniones y contactos periódicos, donde se revisan las actuaciones y metodologías de cara a una mejora y adaptación a las normas de cada uno de los financiadores. En el caso de los donantes no existe un documento físico, encuesta, cuestionario, etc., pero si que se realizan de forma informal contactos en algunos casos telefónicos y en otros personales para conocimiento de la satisfacción de nuestros financiadores y donantes.

En los Estatutos que rigen en la Asociación CIVITAS, los recursos económicos previstos son: - Las cuotas de socios periódicas y extraordinarias. - Las subvenciones, legados o herencias que pudieran recibir por parte de los asociados o terceras personas. y - Cualquier otro recurso lícito.

La Asociación carece de patrimonio; el ejercicio asociativo y económico es anual y su cierre tiene lugar el 31 de diciembre de cada año.

La pluralidad en la financiación de la organización se representa en que siempre que sea posible se diversifican los ingresos en fondos públicos y fondos privados y se mantiene que los financiadores externos favorezcan la continuidad de los planes, proyectos y programas de la entidad no lucrativa manteniendo, en todo momento, la autonomía de esta entidad no lucrativa.

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 gestión de la organización crea un entorno donde se promueve una cultura positiva que

acepta ideas y sugerencias, responde a las opiniones de los clientes, usuarios, beneficiarios, y explica las decisiones adoptadas. A nuestros clientes/beneficiarios/usuarios a los que se les ofrece recursos de subsistencia materiales (alimentos, ropa y otros) se les viene ofreciendo también otros servicios necesarios de formación y ayuda, como alfabetización y empoderamiento, así como a las familias apoyo a la parentalidad positiva y otros servicios con los que cuenta esta entidad no lucrativa.

La organización impulsa el establecimiento de un marco de relaciones generales presidido por la negociación, el diálogo social, así como la implantación de planes y medidas de formación, igualdad y conciliación familiar. En consecuencia, cuando aparecen mejoras en los servicios prestados, además de la información personal en la medida de las posibilidades, convocamos reuniones informativas, publicaciones escritas, publicaciones en las redes sociales con el objetivo de dar a conocer en qué consiste las novedades, la introducción de algún servicio, etc...

Los indicadores empleados son:

- * Indicadores de proceso: ofrecen información sobre los procesos y el diseño de la metodología de trabajo.

- * Indicadores de resultados: hacen referencia a los efectos directos e inmediatos producidos por el plan, proyecto y sus medidas;

- * Indicadores de seguimiento: se expresan en términos de su impacto en la consecución de los objetivos generales del proyecto y constituyen la base principal para evaluar el éxito o el fracaso.

- * Indicadores de impacto: consecuencias últimas del plan, proyecto, más allá de los efectos inmediatos sobre las personas beneficiarias.

Los instrumentos de recogida de información para la evaluación son: cuestionarios de satisfacción, cuestionarios específicos, entrevistas personales, asambleas, recogida de información con pautas de observación, evidencias recogidas por otros profesionales (centros educativos, servicios sociales, servicios de salud, empresas, entidades sociales).

Aprendizajes y mejora continua: Los datos conseguidos en la evaluación sirven primero para ver el grado de cumplimiento de lo programado, la evolución general del colectivo, así como las mejoras que hayan o deban introducirse, además al fijar una evaluación continua, ésta tiene como fin precisamente un proceso de mejora continuada con la posibilidad de introducir cambios sobre la programación para aumentar su eficacia.

Los resultados se reflejan en fichas de intervención y se corresponden con un enfoque global para conocer la realización de un gasto eficaz y eficiente que consiga los objetivos perseguidos por el proyecto.

Resultados esperados del proyecto, entre otros, se basan en la:

- Participación e implicación en los programas de inserción de los destinatarios de las entregas de alimentos, comedor y programas sociales de la asociación.

- Evolución positiva de los programas de empoderamiento de los participantes en el proceso. -Eficacia y respuesta a las medidas de prevención, formación de los usuarios.

- Participación activa y mejora de las condiciones académicas de los participantes en los refuerzos escolares y en las actividades formativas propuestas por la asociación.

- Evolución positiva en las condiciones de los inmigrantes en el barrio, en especial en la integración de la mujer, que signifique un avance notorio en la misma.

- Respuesta positiva del barrio a las actuaciones de proyecto, participación e integración en

las actividades que se le proponen. Asimismo, la respuesta positiva de los voluntarios y miembros de la Asociación.

Evaluar la realización de la actuación subvencionable y las mejoras que obtienen las personas participantes. Todas las actividades realizadas contribuyen a reducir las desigualdades existentes entre mujeres y hombres, con previsión de la incidencia de sus actuaciones sobre los roles y estereotipos de género.

Para el seguimiento y evaluación de los resultados de las actividades se llevarán a cabo reuniones con las personas beneficiarias realizando evaluaciones cualitativas, lo que permitirá mejorar los servicios prestados.

La recogida de datos para la evaluación y seguimientos cuantitativos mediante

1. fichas de primera acogida e individualizadas.
2. listas de asistencia a cursos y talleres.
3. fichas de las sesiones de apoyo.
4. fichas de atenciones de asesorías diversas.

5. evaluación cuantitativa, desagregada por género. Las mujeres son las personas mayoritariamente atendidas al ser el colectivo más vulnerado de la sociedad. Se utilizan indicadores de ejecución e indicadores de resultados con el fin de conseguir que el 100% de las personas beneficiarias alcancen su meta y mejora de sus condiciones de vida y que el número total de los niños mejoren en aprendizaje e itinerarios curriculares.

6. Y, a largo plazo pretendemos que el barrio de las Fuentes y CIVITAS sean una referencia en Zaragoza y en Aragón.

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

De manera continuada CIVITAS esta atenta a las nuevas necesidades que surgen a nivel social, económico, medioambiental, etc., y que directa o indirectamente afectan a la misión y por consiguiente a las familias, colectivos y personas con los que trabajamos. Para ello contamos con un equipo de Voluntarios, servicios profesionales y personas empleadas de nueva contratación que están en contacto directo con la realidad diaria, coordinándose y colaborando con entidades y asociaciones del ámbito territorial de intervención que afianzan y complementan nuestra visión de la realidad para poder cubrir las necesidades reales existentes.

En estos momentos difíciles que vivimos por el COVID 19, el enfoque social de CIVITAS responde, en primer lugar a la consideración de un reto social de primer orden como es la pobreza y la exclusión social, de ahí que tengamos que estar en todo momento mejorando, innovando, documentándonos de buenas prácticas que nos permitan cumplir uno de nuestros objetivos principales como es mejorar la calidad de vida de nuestros clientes/beneficiarios/usuarios. Por lo tanto, acotadas las acciones a mejorar o implementar procedemos a su adaptación dentro de los programas en desarrollo o abrimos nuevas vías

de intervención para superar los momentos difíciles que nos encontramos.

Con entrevistas personales, trato directo, confianza y otros medios generamos una nueva innovación que implica impulsar una estrategia sostenible en todas las estructuras de la organización y que han creado un valor a corto, medio y largo plazo a lo largo de nuestros 31 años de existencia.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

19.1. Información adicional

Par analizar las medidas impuestas en la entidad hasta el momento, evaluar y mejorar la calidad y transparencia de la entidad se conforma un Comité de Implantación y Evaluación.

En ningún momento se confunde la inexistencia de ánimo de lucro con la inexistencia de gestión de la organización. Vinculamos la calidad del servicio con la voluntad de mejora continua y transparencia en la gestión y la concebimos como un factor clave en la determinación de los objetivos estratégicos.

La cobertura pública de necesidades debe dirigirse a la atención de necesidades de desigualdad y de pobreza. Por lo tanto, el programa presentado es complementario con el sistema público y en situaciones como las vividas en estos días nos queda muy claro que es muy difícil atender las necesidades sociales no cubiertas y esa fue nuestra visión y mete, entendiendo que nuestra intervención puede llegar en esos momentos a la gente que el sistema público no cubre, atender a las familias y, sobre todo, a las más necesitadas y desfavorecidas en riesgo o vulnerabilidad social. Por lo tanto donde no llego la cobertura pública llego la Asociación y atendió las necesidades sociales no cubiertas.

Cuando la entidad inicia un nuevo servicio se le da difusión pública a través de la web, redes sociales, medios de comunicación y, a su vez, desarrollamos de forma paralela, con materiales gráficos y audiovisuales, mecanismos de difusión: : a) La página web, incluirá toda la información sobre el proyecto. Las piezas audiovisuales, el material didáctico, la agenda de actividades. b) Material didáctico, a partir del objeto de estudio, se incorporan las acciones comúnmente sugeridas en los decálogos referidos a las acciones previstas con destino a la población del barrio.

Existen procedimientos que permiten seguir el proceso de evolución de cada programa de actividad o servicio que contiene este plan en cada una de sus etapas que nos permiten valorar la calidad de los servicios que prestamos y desarrollamos.

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, facilitando la realización de reclamaciones, incidencias y sugerencias.

20.1. Información adicional

La evaluación es continua a lo largo del desarrollo de todo el proyecto y para llevarla a

efecto se realizan:

Reuniones periódicas del equipo coordinador.

Evaluación inicial o diagnóstico.

Evaluación procesal o intermedia.

Evaluación final.

Se lleva a cabo un control y evaluación continua del desarrollo del proyecto, y de la evolución de los participantes, así como de la respuesta del servicio. Se va incluyendo en el cuaderno personal de cada usuario las incidencias reseñables de su evolución para elaborar al final un informe que detalle su evolución.

Existen dos tipos de evaluaciones:

1.- Internas, con los profesionales contratados o voluntarios/as que deberán contar con una experiencia en intervención con familias y personas no cualificadas.

2.- Externas, dos evaluaciones semestrales con las familias y personas usuarias, el técnico/coordinador y las personas activas implicadas en el proyecto: una evaluación externa (auditoría) y la evaluación final.

Los datos conseguidos en la evaluación sirven primero para ver el grado de cumplimiento de lo programado, la evolución general del colectivo, así como las mejoras que tengan que introducirse, además al fijar una evaluación continua, ésta tiene como fin precisamente un proceso de mejora continuada con la posibilidad de introducir cambios sobre la programación para aumentar su eficacia.

A través de las reuniones de coordinadores se revisa la eficacia del sistema de gestión de calidad para alcanzar los objetivos establecidos. Y adicionalmente, y a lo largo de todo el proceso, la asociación facilita la formación necesaria a las personas de la organización para que puedan realizar sus funciones tal y como el sistema de gestión de calidad requiere.

Los instrumentos de evaluación se corresponden con los indicadores siguientes: número de reuniones realizadas, repartos ejecutados, fichas personales beneficiarios/as, total kilos recogidos y distribuidos, lista de asistentes, número menores atendidos y centros contactados, familias atendidas, número de menores participantes, número de actividades, número de participantes, situación de la vida asociativa en el barrio, satisfacción escolares material escolar y número de escolares que llegan al centro educativo sin desayunar..

Respecto a los indicadores de consecución de objetivos se basan en la participación e implicación en los programas de los destinatarios de las entregas de alimentos y otros programas sociales de la asociación: en la evolución positiva de las Iniciativas que participan en el proceso, eficacia y respuesta de medidas de prevención y sensibilización de los usuarios/as, evolución positiva de las condiciones de las familias autóctonas y de inmigrantes del Distrito, en especial en la integración de mujeres, así como en los avances de la integración, participación activa, respuesta positiva de los voluntarios y miembros de la Federación, satisfacción del Distrito con las actividades.

Somos conscientes de que la implantación de un sistema de gestión de calidad es un proceso que supone un cambio muy significativo en el funcionamiento de una organización. A partir de los indicadores definidos se mide y verifica para cada uno de los procesos, estableciendo un sistema que permite obtener periódicamente datos sobre la calidad de sus servicios y operaciones.

En todos los proyectos de CIVITAS se lleva a cabo una evaluación final y en ella se incluyen las reclamaciones, incidencias y sugerencias, que se tienen en cuenta para la mejora del 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 pone a disposición información detallada de sus características.

21.1. Información adicional

Realizada la difusión pública expresada anteriormente, la información sobre la transparencia de los productos o servicios la entidad se orienta a:

- Ofrecer a los clientes, usuarios, beneficiarios, productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- Claridad en la intervención social de los productos de forma que los clientes, usuarios, beneficiarios, entiendan su contenido.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la entidad de modo que sus clientes, usuarios, beneficiarios y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la entidad y atender de forma rápida y eficaz reclamaciones de los clientes, usuarios, beneficiarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- No ofrecer beneficios o ventajas a unos clientes, usuarios, beneficiarios, en perjuicio de otros.

También, se proporciona una información continua y bidireccional, respeto e información interna en los órganos.

BUENAS PRACTICAS

Desarrollo del proyecto con buenas prácticas: Es difícil encontrar una única definición aceptada sobre el concepto de buena práctica. Podemos decir que en el ámbito de la inclusión social se define como la mejor manera posible de realizar una acción específica que se haya realizado hasta el momento.

Así de esta forma, las buenas prácticas que se han considerado para gestionar el proyecto han sido las siguientes:

- Comunicación con todas las partes interesadas del proyecto. Desde el primer día en que se inició el proyecto a través de la aprobación en enero del año 2021, se comunicaron sus objetivos y sus metas a todas las partes implicadas en el Plan.
- Equipo de respuesta a las amenazas. Este proyecto y las tareas están sujetos a diferentes niveles de riesgo por lo que se cuenta con la ayuda de un equipo de respuesta ante las amenazas.
- Celebración de una reunión de inicio del proyecto. Con el fin de gestionar las iniciativas solidarias presentadas, celebramos una reunión inicial el día 11 de enero de 2021 con todos/as las personas que participan en el proyecto.
- Documento detallado del trabajo. El referido se realizó por los responsables de la Asociación para conocimiento del nivel de esfuerzo requerido, acordándose el día 9 de febrero de 2021.
- Plan de trabajo detallado. El día 22 de febrero de 2021 se formalizó el plan referido para

cumplimiento de plazos y alcanzar las metas u objetivos, así como para medir las partes variables del proyecto.

- Coordinación y trabajo en Red. Con la finalidad de perfeccionar la asistencia, ayuda y protección el equipo de trabajo, a lo largo de este difícil y anómalo año 2021. Se realizarán 14 reuniones de coordinación y seguimiento a lo largo de este año en curso.

- Reunión de cierre. Sin ningún tipo de dudas, mejorar constantemente la gestión de trabajo contribuirá considerablemente a ahorrar tiempo y dinero. Por ello, concluir el proyecto con la celebración de una reunión de cierre para que todos los miembros del plan puedan debatir y repasar las lecciones aprendidas y las formas de mejoras para la próxima vez es muy gratificante.

Con todo lo expuesto, cumplimos con la Transparencia e Información sobre nuestros productos o servicios de nuestra organización no lucrativa.

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

Nuestro Código Ético, aprobado en Asamblea General en el año 2017, renovado el día 8 de enero de 2021, constituye un elemento sustantivo de un marco de integridad y de prevención dirigido al fomento de la mejora de la cultura ética y el buen gobierno de la organización y de todos los estamentos que la integran. El desarrollo de un proceso de mejora continua permite contribuir a una mejor gobernanza y a un mejor servicio de los intereses generales, así como a las demandas de la sociedad aragonesa.

Con este instrumento creado - de aplicación a todos los asociados vinculados a la actividad de la entidad, con independencia de su nivel jerárquico, ubicación geográfica o funcional - se encuentran obligados a observar su cumplimiento tanto los miembros de la Asamblea General, Junta Directiva, personal con responsabilidades de coordinación, así como el resto de personas de la organización. Por lo tanto, la Asociación promueve mecanismos para el conocimiento y observancia de lo establecido en este Código por sus colaboradores externos.

Como asociación hay una organización que garantiza la participación, la decisión y la gestión, donde dar respuesta y continua explicación de sus actos. Hay reuniones periódicas en la asociación tanto lunes, asamblea abierta a todos los socios, miércoles reuniones de la junta directiva, y además reuniones periódicas de los gestores de los proyectos. Continuamente hay cauces para poder plantear quejas, dudas, por parte de los asociados y voluntarios que son el alma de los proyectos.

Personas Empleadas: Empleados directos no existen. Son todos ellos Voluntarios/as.

Respecto a los servicios profesionales que se contratan: para el buen desarrollo de nuestros proyectos se promueve en todo momento unas relaciones profesionales

semejantes a las que realiza cualquier empresa y están basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente profesional.

Voluntarios: Existe en nuestra asociación un plan de voluntariado de 16 de febrero de 2017, renovado en enero de 2021, donde se especifica todo lo expresado, en concreto punto 4, gestión y seguimiento de las actividades del voluntariado, desvinculación del voluntario y 6 evaluación del voluntariado. A tenor literal expresan:

GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

Habrà un seguimiento de las actividades de los voluntarios, participación de éstos en las actividades generales de la asociación, y seguimiento de las actuaciones en los proyectos en los que participen. Habrà reuniones periódicas entre los responsables del voluntariado en la asociación con los voluntarios que participen en el proyecto para trabajar los casos y formular propuestas de actuación.

DESVINCULACIÓN

El voluntario podrá desvincularse de las actividades del proyecto en cualquier momento, aunque también responderá a un protocolo y procedimiento de salida elaborado por la Asociación.

EVALUACIÓN DEL PLAN DE VOLUNTARIADO.

Para la evaluación del trabajo que realizan las personas voluntarias y conocer la opinión de cada una sobre su trabajo y la percepción que tienen de la entidad y su nivel de integración usaremos entrevistas personales, encuestas, reuniones en grupo, indicadores de evaluación.

Anualmente, se elabora una memoria de actividades en la que se recogerán todas las actividades llevadas a cabo durante el año por personas voluntarias. Asimismo, las personas voluntarias valorarán cada una de las actividades con el apoyo de su referente dentro de la organización si fuera necesario.

Será a principio de cada año cuando tras medir los indicadores se analicen los resultados obtenidos, se planifique el nuevo año y se revise el plan de voluntariado.

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.

La construcción de sociedades inclusivas que cada vez son más diversas y complejas es uno de los actuales retos. En aras a su consecución impulsamos el proyecto para fomento de la convivencia ciudadana intercultural y el desarrollo social, así como la igualdad de oportunidades para todas las personas con la finalidad de promover una sociedad presente y futura más justa y cohesionada.

?CIVITAS?, Asociación de vecinos del barrio de las fuentes, tiene según sus estatutos, entre otros fines de su artículo 5, 1, en concreto en su punto b, la promoción cultural y

social de los ciudadanos.

La asociación está formada tanto por hombres como por mujeres de alta conciencia social y progresista, y por lo tanto especialmente receptivos a los principios de la igualdad, y en concreto a la igualdad entre el hombre y la mujer. Todas las aportaciones de las tradiciones progresistas, y entre ellas está el feminismo, nos refuerza a todos y a todas, pues es la lucha por remover condiciones injustas uno de los objetivos principales de nuestra asociación, y por lo tanto también conseguir condiciones de cada vez mayor igualdad entre hombres y mujeres.

Desde el nacimiento, los roles sociales de hombres y mujeres están perfectamente marcados y orientados al desempeño de labores claramente definidas y, en muchos casos, antagónicas. Las mujeres deben educarse para desarrollarse personalmente en el cuidado del hogar y la familia ocupando el eje central de la estructura familiar, mientras que el hombre debe desarrollarse en el plano profesional a través de la búsqueda de recursos económicos para el mantenimiento de la familia, fuera del ámbito doméstico. Generalmente, la mujer se identifica con la sensibilidad maternal, la destreza manual, la habilidad social, la debilidad física; mientras que el hombre se identifica con la fortaleza física, la habilidad laboral, la destreza numérica, la capacidad de gestión y dirección, etc. Estas asociaciones crean y refuerzan estereotipos que limitan las posibilidades de desarrollo personal y profesional de hombres y mujeres.

Para conseguir esos cambios, un elemento de especial importancia es la fortaleza de las mujeres y de los hombres agrupados y participando en el cambio y transformación de las condiciones que crean la desigualdad y la discriminación, asociaciones como Civitas, en las cuales tanto hombres como las mujeres participen y colaboren para ayudar a cualquier persona víctima de discriminación, que ayuden y acompañen a las mujeres en situación de desigualdad.

Los cambios no vendrán solo por las nuevas normativas, pero las leyes son elementos que encauzan y ayudan a cambiar la realidad, en este sentido, la ley de IGUALDAD de 2007, supone un cambio en la línea de transformación y erradicación de la discriminación de la mujer, cuyos principios no solo son aplicables al ámbito laboral, sino a cualquier ámbito donde las mujeres desarrollen su actividad.

La ley tiene por objeto hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular eliminar la discriminación de la mujer, sea cual fuera su circunstancia o condición, o en cualquiera de los ámbitos de la vida, y singularmente en las esferas política, civil, laboral, económica, social, cultural y por supuesto laboral.

La igualdad en una asociación como la nuestra es un valor admitido, una señal de identidad, una práctica cotidiana, en los órganos de representación y dirección, hay participación de las mujeres en condiciones de igualdad y paridad con el hombre. Las reivindicaciones femeninas tienen voz y espacio preferente en nuestra asociación, apostando por la igualdad de participación para todos los socios sean hombres o mujeres, y también por la defensa de los más vulnerables entre los usuarios de nuestras prestaciones que en muchas ocasiones son mujeres.

Por todo ello, ¿Civitas? asociación de vecinos y vecinas del barrio de Las Fuentes de Zaragoza, han formulado y aprobado el presente plan de igualdad, desde el convencimiento de que la no discriminación, y la igualdad permiten optimizar la potencialidad de todos y mejorar la calidad de vida, teniendo siempre presente que tantas y tantas mujeres de nuestro barrio todavía tienen que remover tantas condiciones para poder alcanzar no sólo la igualdad formal que se les reconoce, sino la igualdad real, para ellas y

como instrumento que les ayude y acompañe a conseguirlo existe este plan y nuestra asociación.

OBJETIVOS DEL PLAN DE IGUALDAD

Ser instrumento de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito social de relación, es decir en el barrio de las Fuentes.

Difundir, concienciar y formar en materia de igualdad entre hombres y mujeres.

Sensibilizar a l@s más jóvenes en la igualdad.

Incorporar la igualdad en las actuaciones de intervención con el público objetivo, especialmente las familias.

Promocionar y usar el lenguaje no sexista

Trabajar contra la discriminación y el acoso por razón de sexo.

Líneas de actuación:

En principio hay que desarrollar una actuación de sensibilización sobre igualdad con la población con la que nos relacionamos y actuamos.

Acompañar y apoyar a la mujer que pueda soportar situaciones de discriminación, acoso y violencia en sus entornos. Ello mediante la apertura de espacios de asesoramiento y orientación para la mujer.

Ayudar y apoyar al fortalecimiento y crecimiento de las mujeres en situación de vulnerabilidad de todo tipo para que sean capaces de superarlo por si mismas, mediante la creación de espacios de empoderamiento y crecimiento para la mujer..

Apoyo a la mujer cabeza de familia monomarental.

Apoyo a la mujer divorciada que asuma el peso de la crianza de sus hijos e hijas.

Apoyo a la mujer que sea discriminada en su puesto de trabajo.

Orientación pre y laboral para la mujer para que prepararla para el trabajo en línea de igualdad

Trabajo por la coeducación y preventivo con las menores.

La asociación elaborara y calendarizará planes anuales donde concretar las actuaciones que concreten estas líneas de actuación.

Evaluación y seguimiento:

Reuniones periódicas de las personas a cargo de los servicios de asesoramiento y orientación, donde se evalúe la tendencia en número de casos, actuaciones, efectos, así como propuestas de líneas de actuación futuras.

El plan de igualdad es un documento abierto a las modificaciones que la realidad imponga para enfrentarnos a los retos que supone la igualdad de sexos. Evidentemente la asociación está abierta a la revisión periódica de la igualdad entre los socios por motivo de sexo, y en la vida interna de la asociación.

NO DISCRIMINACION

Igualdad de Oportunidades: La lucha contra la discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades se instrumenta a través de un enfoque global que fomenta la promoción positiva y activa de la misma. Ello implica la incorporación del objetivo de la no discriminación y la igualdad de oportunidades para todos en este proyecto. Es una exigencia promover la prevención de una posible discriminación, ya sea directa, indirecta o por asociación, y a la promoción de la igualdad de oportunidades del grupo destinatario

como es el colectivo inmigrante.

Así, en la lucha contra la discriminación social y la exclusión social debemos continuar en promover una ciudadanía activa y la cohesión social con la inclusión social. Para ello: formación sobre la diversidad dirigida a mujeres, cláusulas sociales de no discriminación, supervisión de procesos de selección, a fin de garantizar que el principio de Igualdad de Oportunidades se cumple respecto a todas las personas candidatas a las que se ofrece una opción formativa. Principio horizontal para conseguir equidad o justicia en el tratamiento de los individuos que conforman el colectivo inmigrante, con mecanismos de seguimiento e indicadores que garantizan el cumplimiento de los objetivos establecidos en la materia.

Transversalmente se adoptan medidas que garantizan el respeto, sin menoscabo de medidas de acción positiva a favor de este determinado grupo colectivo de inmigrantes Igualdad Hombres y Mujeres: El proyecto significa apostar por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Garantiza la participación activa a lo largo de todas las fases del proyecto y actuando de un modo integral y sistemático en su desarrollo sobre los agentes y factores que producen la desigualdad. Asimismo, se incluyen en los

procesos de diseño e implementación a personas muy expertas en la Igualdad, a asociaciones concededoras de estas temáticas y a las propias beneficiarias.

Además, se adoptan indicadores de género específicos para garantizar esta perspectiva de seguimiento y evaluación de las actividades desarrollada e incluir datos desagregados en todas las fases del proyecto.

Tampoco se olvida el análisis de género para ser las medidas realmente efectivas. Esta perspectiva está integrada en las fases de sensibilización, orientación y formación como medida de apoyo a la conciliación laboral, familiar y personal. A su vez, orientada a mejorar el equilibrio de esos ámbitos de conciliación y a facilitar la transición entre la educación y el mercado para reducir las brechas de género y para mejorar las condiciones laborales de las mujeres adoptamos una política de corresponsabilidad. Las mujeres continúan teniendo más dificultades para hacer compatibles las demandas que exigen el ámbito profesional y el ámbito privado a lo largo de toda la vida y son las que recurren en mayor medida a las medidas para la conciliación.

Y, por último, no faltan medidas para combatir estereotipos de género y a la segregación en la educación y la formación que tienen una gran incidencia en la empleabilidad de las mujeres y en sus futuras condiciones socio-económicas.

Con todo, para evitar la discriminación que consideramos soporta en mayor medida la mujer inmigrante, vamos a favorecer su participación y aprovechamiento del proyecto.

La construcción de sociedades inclusivas que cada vez son más diversas y complejas es uno de los actuales retos. En aras a su consecución impulsamos el proyecto para fomento de la convivencia ciudadana intercultural y el desarrollo social, así como la igualdad de oportunidades para todas las personas, para promover una sociedad presente y futura más justa y cohesionada.

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.

Pese a la favorable evolución, la situación en el mercado laboral dista mucho de ser igualitaria entre hombres y mujeres en términos de tasas de actividad, ocupación y desempleo, imposición de estereotipos en la ocupación de determinados puestos de trabajo, dificultades para acceder a cargos de responsabilidad y una brecha salarial. Las mujeres continúan teniendo más dificultades para hacer compatibles las demandas que exige el ámbito de lo profesional y el privado a lo largo de la vida y las que recurren en mayor medida a las medidas para la conciliación.

Definir una solución orientada para: Mejorar la participación de la mujer en el mercado de trabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar, responde a mejorar la eficacia de las políticas activas del mercado de trabajo sobre todo para quienes tienen mayores dificultades de acceso al empleo y al Plan Nacional de Reformas 2014 en la lucha contra el desempleo y las consecuencias sociales de la crisis. De ahí, la necesidad de atender una necesidad territorial en el Distrito de Las Fuentes, con un proyecto que promueve y busca la igualdad entre hombres y mujeres y la conciliación de la vida laboral y la privada de las beneficiarias del programa. CIVITAS esta concienciada sobre el principio de la importancia de integración de la mujer en la sociedad en general y el mercado laboral en particular, resultando un objetivo imperativo la programación sobre el asesoramiento y su formación para fomentar la igualdad de género en el ámbito formativo, educativo y laboral, así como ejecutar actuaciones orientadas a combatir las brechas de género en los ámbitos salarial, digital, territorial y de representatividad.

Los resultados que pretendemos alcanzar son fundamentalmente:

- 1.- Favorecer la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral en un marco de Igualdad de Oportunidades.
- 2.- Favorecer la empleabilidad de las mujeres y su integración en el mercado laboral.

Todas nuestras actuaciones de información, formación y sensibilización en materia de igualdad de oportunidades, son objeto de un seguimiento de ejecución física en todas y cada una de ellas, a fin de obtener el resultado indicador de número de participantes en cada una de las mismas.

En el colectivo inmigrante ha aumentado la pobreza en un intervalo breve de tiempo, incrementándose la desigualdad social y acentuándose la tendencia al empobrecimiento que acaba limitando la participación de estas personas en la vida ciudadana y retroalimentando así la situación de exclusión social que sufren, en ocasiones auto impuesta. Por ello, con nuestras actuaciones planificadas pretendemos la participación en el empleo de aquellas personas del colectivo referido en situación de exclusión social

El desarrollo de nuestro proyecto de inserción social y laboral a través de itinerarios integrados de inserción para la inclusión activa adaptados al colectivo inmigrante, están orientados a medidas personales, culturales, educativas, formativas y otras. Ello, nos permite atender la conciliación personal, familiar y laboral en un contexto en el que la población mayor que vive con sus hijos o con otros familiares y donde la mujer es quien se ocupa del cuidado de los mayores. CIVITAS se define como un grupo de acción localizado en el Distrito Las Fuentes que basa su acción social en los valores fundamentales de Solidaridad, Compromiso, Colaboración e Ilusión que nos hacen convertirnos en

mecanismo público de garantía social y ser conscientes de la necesidad actual de activar una cultura social del desarrollo sostenible a través de la formación y la participación ciudadana, recurriendo al desarrollo local participativo y ofreciendo una respuesta a las necesidades y dificultades territorialmente actualmente planteadas.

En definitiva, abordando estrategias de creación y mantenimiento de empleo, así como la potenciación de puestos de trabajo de calidad y con derechos para el colectivo femenino objeto del proyecto y en el contexto de impulso del desarrollo económico y social, buscamos:

- Propuestas para un funcionamiento más eficaz del mercado laboral, capaz de responder a las necesidades de las empresas y aumentar las oportunidades de acceso al empleo por las mujeres inmigrantes que viven en Zaragoza, en particular en el Distrito Las Fuentes.
- Dar coherencia y fortalecer un modelo productivo asentado sobre las bases sólidas que permitan el mayor desarrollo futuro del Distrito Las Fuentes, evitando que el 19% de sus vecinos de origen extranjero vivan como dependientes de recursos sociales.
- Garantizar la protección social ante el desempleo de las mujeres inmigrantes que trabajen en el servicio doméstico, las situaciones especiales de regulación de empleo y la derivada de empresas insolventes.
- Articular un conjunto de planes a la intermediación, la orientación, la gestión del empleo, la economía social, la formación profesional ocupacional, escuelas taller, casas de oficios y talleres de empleo para el colectivo objeto de atención.
- En cuanto a los servicios profesionales convenidos, apostamos por la flexibilidad de horarios y el teletrabajo como fórmula para lograr la conciliación familiar y laboral.
- En casi todas de las ocasiones las personas que se vinculan a la asociación lo hacen de forma voluntaria y son conscientes de las necesidades de la organización y de los programas que realizamos. Entre todas/os entiendo el Voluntariado con diálogo, consenso y comunicación flexibilizamos en la distribución del tiempo adecuando las horas a sus necesidades familiares y personales. En relación con el espacio de trabajo no requiriendo una presencia física permanente en los lugares de trabajo. Por lo tanto no se producen ningún inconveniente a la hora de materializar las tareas a realizar.
- Sin embargo, en el caso de personas usuarias/os de las acciones se establecen algunas medidas necesarias para lograr una conciliación entre los distintos aspectos de la vida personal de las personas y las actividades a realizar. Como ejemplo los voluntarios/os se encargan del cuidado de los niños y niñas de los beneficiarios/as durante la duración de las actividades, realizan habilidades de entretenimiento, juegos, pintura, etc. Para ello, en todo momento, buscamos adaptar las actividades a los horarios de las personas usuarios/as. Desde el horario de apertura de la oficina a la planificación de la actividad. Para lograrlo en cada una de las hojas de inscripción se pregunta por las preferencias horarias.
- En caso de actividades fuera de horario escolar siempre intentamos tener personas que puedan atender a los niños y niñas mientras duran las actividades.

Formación y desarrollo profesional

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

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

necesidades y propuestas formativas.

25.1. Información adicional.

En este apartado consideramos dos bloques. Por un lado, la formación de los Voluntarios/as y las 4 personas empleadas y, por otro, la formación y fomento de la empleabilidad de los beneficiarios/as donde se encuadran tanto los voluntarios/as como los usuarios/as de nuestros proyectos, programas, acciones y actividades.

Respecto a la formación de los Voluntarios/as se recoge en nuestro Plan del Voluntariado, capítulo 4 "Itinerario del Voluntariado" y en su punto 4.2. Proceso formativo. El contenido de los cursos gira en torno a los siguientes ejes: "Presentación de Civitas", "Funcionamiento", "Talleres concretos y formación en los ámbitos concretos de actuación": Educación, Derecho, Psicología, Trabajo Social, Mediación, Inserción, Familia, Menores, Jóvenes y Adolescentes, Empleo, Interculturalidad, Mujer. "Otros talleres"; talleres de acogida, primeros auxilios, manipulación de alimentos.

En cuanto a la formación y fomento de la empleabilidad están abierta a la totalidad de los beneficiarios/as, usuarios y usuarias. Así, se describe como Inserción que busca la integración social y personal y a más largo plazo, laboral de los/las participantes, teniendo en cuenta sus necesidades y ofreciendo un servicio donde se asesora, acompaña y orienta, desde lo jurídico, social y psicológico e incluyendo la mediación, entre otras la interculturalidad, con el objetivo de mejorar la cohesión social en el Distrito número 6 de Zaragoza por medio de actividades que mejoren las posibilidades de integración social de la población autóctona e inmigrante. Las actividades son: alfabetización lingüística y digital, curso competencias laborales: costura, ofimática, búsqueda activa de empleo, pre-nacionalidad, talleres diversos y cursos de orientación y mediación intercultural. Todos ellos inciden en disminuir la brecha de género..

Para su realización, además de los responsables de la Junta, en la asociación hay una persona específicamente dedicada a la formación, a la planificación y a la gestión de los cursos, elaborando la intendencia, el lugar, los materiales, los documentos a rellenar, etc. Con ello, se van detectando las necesidades, por un lado, de conocimientos de gestión o bien de formación en conocimientos de los proyectos, o también formación a impartir a los usuarios de los proyectos. De ahí la formación general, básica y fundamental para su desarrollo y conocimiento, como son:

Cómo gestionar una asociación.

Cómo hacer una gestión de una asociación a través de internet.

Cómo dar a conocer aspectos a tener en cuenta en la detección de malos tratos.

Cómo saber acompañar a personas desempleadas.

Se detectan las necesidades y los ámbitos de los temas, se ve con quién contamos que pueda impartirlo, y en relación con las personas que están interesadas en la formación, se les apunta, y se les agrupa por edades o afinidades y luego se hace el calendario y se fijan los horarios.

En el actual contexto económico de crisis global, con un importante componente social, la innovación constituye elemento prioritario para afrontar los principales retos y necesidades sociales a los que se enfrenta la economía aragonesa.

El enfoque de innovación social que implica nuestro programa responde, en primer lugar, a la consideración de un reto social de primer orden, como es el de la pobreza y la exclusión, cuyo origen, aunque depende de múltiples factores, también está condicionado por

situaciones de fracaso escolar y abandono de los estudios, la formación permanente y la vinculación entre la educación superior y la I+D+i.

En relación al empleo, todas las acciones se establecen para la promoción de la sostenibilidad y la calidad del empleo y para favorecer la movilidad laboral, estando concebidas con el objetivo de mejorar y transformar situaciones sociales complejas relacionadas con el reto fundamental de mejorar la empleabilidad de las personas, sobre todo, las que componen el colectivo inmigrante, así como las autóctonas.

Entendiendo que las innovaciones sociales son el desarrollo e implementación de nuevas ideas que responden a necesidades sociales y generan nuevas relaciones y colaboración social, y que el carácter social se vincula tanto a sus objetivos como a sus medios, en el ámbito de promover la inclusión social, luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación, éstas adquieren una especial dimensión. En concreto, son tres las líneas a través de las cuales se fomenta la innovación social que pretenden dar continuidad a las experiencias del Programa de Innovación para la Inclusión Social actual:

- 1.- Búsqueda de nuevas respuestas a las necesidades de los grupos vulnerables.
- 2.- Promoción de estrategias de partenariado y redes para la puesta en marcha de proyectos y programas innovadores orientados a la inclusión social, al fomento de la participación, etc.
- 3.- En el ámbito de la Igualdad de Género, destaca el papel que, en el diseño y formulación de este tipo de iniciativas, por su influencia para enfatizar la importancia de la igualdad de género y su potencial para superar mejor los problemas actuales y favorecer la construcción de un capital social más valioso.

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

Sin respuesta

26.1. Información adicional.

Sin respuesta

Seguridad y Salud

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por puestos de trabajo y funciones, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

27.1. Información adicional.

Una asociación como la nuestra de marcado carácter social y progresista tiene en su ADN fundamental la defensa de los trabajadores, y esto incluye tanto a los 4 trabajadores de nueva contratación como a los profesionales que convenimos, así como como aquellas que son voluntarios/as, asociados/as de nuestra entidad.. Esto abarca el mantenimiento de unas condiciones dignas para realizar las tareas encomendadas, la prevención de riesgos laborales y la salud. Para ello, buscamos combinar un entorno amable, ergonómico y seguro, adaptando la distribución de los espacios a las recomendaciones de los distintos organismos públicos y privados. Se procura evitar el estrés con opciones de relajación en nuestras instalaciones. Además, dependiendo de las tareas a realizar se reciben pequeños

ciclos de formación sobre aspectos como mover pesos, manejar bultos, posturas adecuadas etc.

Nuestra asociación cuenta como es preceptivo con un seguro con Mapfre, póliza número 0781980175819/000. Asociaciones culturales y de recreo. La duración del seguro es anual prorrogable. Descripción del riesgo asegurado: local en régimen de alquiler o usufructo. Construido en 1975, con una superficie de 100 metros cuadrados, situada en calle de Leopoldo Romeo, número 30, código postal 50002 de Zaragoza. Asimismo, las coberturas que incluyen son: la de daños materiales, daños en el inmueble alquilado, defensa jurídica , responsabilidad civil y otras.

Como entidad no lucrativa tenemos todos los riesgos que se nos puedan producir ,

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.

Por Compras responsables entendemos la incorporación de criterios éticos, sociales y ambientales en las decisiones de compra y contratación de las empresas, de las organizaciones y de las asociaciones.

Si la asociación es exigente consigo misma, lo lógico es que también lo seamos con sus proveedores, trasladando su filosofía en materia social a aquellos con los que mantenemos relaciones comerciales, de manera que se extienda el comportamiento responsable a sus actividades, produciéndose así un crecimiento exponencial de la responsabilidad social asociativa. A tal efecto, hemos establecido un Código de conducta de proveedores.

No obstante, la consideración de criterios sociales no puede limitarse a su exigencia en un Código de conducta genérico, sino que su realización práctica evaluamos y controlamos en los distintos momentos de relación con los proveedores.

Nuestra política de compras es responsable y está basada en la sostenibilidad social y ambiental. Las compras responsables que realizamos consisten en el requerimiento a los proveedores del cumplimiento de parámetros socioambientales al adquirir productos, materiales, bienes o suministros, y en la contratación de obras, servicios o asistencia técnica.

CIVITAS efectúa la selección de proveedores teniendo en cuenta:

Para todas las personas de la asociación y en concreto para aquellos que intervienen en la selección y decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exige una relación ética y responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido, se promueve:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la asociación.

- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
- Se eligen proveedores locales y dentro de lo posible empresas, autónomo, asociaciones instaladas en el distrito municipal número 6. Las Fuentes de Zaragoza.
- Con respecto a la información económica, se puede apuntar que el periodo medio de pago a nuestros proveedores es de 15 días, y señalamos que CIVITAS desde su nacimiento hace 31 años, no ha dejado ninguna obligación de pago de satisfacer.
- Este apartado se configura como un espacio abierto a la difusión de cualquier práctica empresarial o asociativa que busque promover la contratación socialmente responsable.

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.

Para poder optar a ser proveedor de CIVITAS tiene que cumplir con nuestro código de conducta, con los que ha de cumplir como mínimo con los siguientes preceptos:

- Cumplimiento de la legislación vigente.
- Comportamiento ético y medidas contra el soborno y la corrupción.
- Cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y medio ambiente.

COMPRAS RESPONSABLES

Para garantizar que se realizan compras responsables la asociación realiza acciones de acuerdo a su dimensión económica y posibilidades con un procedimiento de compra con unos pasos a seguir en caso de adquirir bienes o material que consiste en varias fases:

Autorización: Se realiza la solicitud del gasto de compra por parte del miembro/s del órgano de gestión, del responsable coordinador de la actividad a desarrollar o de cualquier asociado/a que considere la necesidad de realizar la compra responsable.

Disposición: La Junta Directiva o el miembro responsable de la asociación del área de compras designado por el órgano competente disponen la realización de la compra.

Obligación: El responsable del área de compras, en función del producto-servicio a comprar, selecciona proveedor según el procedimiento del de Evaluación de proveedores, teniendo en cuenta además de precio y servicio, criterios socialmente responsables.

Pago: Realizada la compra responsablemente, el tesorero de la organización procede al pago de la compra responsable.

CLASIFICACION Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los factores de selección de los proveedores se ejecutan en función de: las condiciones económicas, calidad del producto, servicio-entrega (pedidos mínimos, plazos, postventa, fiabilidad), cercanía, preferencia por los proveedores del barrio Las Fuentes y locales, situación económica, gestión ambiental, comportamiento social. Asimismo, en este proceso de evaluación se han introducido distintos tipos de incidencias, asignando puntos de

demérito en función de la criticidad y el tipo de incidencia: ambientales, incidencias ético-sociales, incumplimientos legales.

En las reuniones de la Junta Directiva , en el domicilio social de la entidad, se revisan las principales incidencias con proveedores si las hubiera, y se toman las acciones necesarias a corto medio plazo.

Anualmente se realiza una evaluación del proveedor en el periodo teniendo en cuenta el índice de demérito en las entregas, y se asigna una calificación a cada proveedor. En función de los resultados se procede a tomar decisiones de compra o acciones de mejora, según proceda.

INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

Anualmente se revisa la necesidad de alianzas, y se establecen los contactos oportunos con el objetivo de desarrollar acuerdos de colaboración orientados al beneficio mutuo y la transferencia de conocimientos entre las asociaciones que integramos la Red Asociativa LASFU.

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?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

30.1. Información adicional.

Inscrita en el registro de entidades sociales del Gobierno de Aragón con el número 1998, como en el registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Zaragoza. Y por último, La Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia, Sección de Asociaciones y Colegios Profesionales de la Diputación General de Aragón certificó, en fecha dieciocho de enero de dos mil diecinueve, que en los antecedentes obrantes en el Registro General de Asociaciones de esta Comunidad Autónoma, la asociación denominada ASOCIACION VECINOS DEL BARRIO LAS FUENTES ?CIVITAS? de Zaragoza, se halla inscrita con el número 01-Z-2468-1990, siendo una Entidad de Acción social, inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con el número de inscripción registral 1998. Naturaleza jurídica: Iniciativa Social. Ciudadanía y Derechos Sociales de la Diputación General de Aragón.

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?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos.

31.1. Información adicional.

Inscrita en el registro de entidades sociales del Gobierno de Aragón con el número 1998, como en el registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Zaragoza. Y por último, La Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia, Sección de Asociaciones y Colegios Profesionales de la Diputación General de Aragón certificó, en fecha dieciocho de enero de dos mil diecinueve, que en los antecedentes obrantes en el Registro General de Asociaciones de esta Comunidad Autónoma, la asociación denominada ASOCIACION VECINOS DEL BARRIO LAS FUENTES ?CIVITAS? de Zaragoza, se halla inscrita con el número 01-Z-2468-1990, siendo una Entidad de Acción social, inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con el número de inscripción registral 1998. Naturaleza jurídica: Iniciativa Social. Ciudadanía y Derechos Sociales de la Diputación General de Aragón.

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?

Sí, se comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

32.1. Información adicional

Inscrita en el registro de entidades sociales del Gobierno de Aragón con el número 1998, como en el registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Zaragoza. Y por último, La Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia, Sección de Asociaciones y Colegios Profesionales de la Diputación General de Aragón certificó, en fecha dieciocho de enero de dos mil diecinueve, que en los antecedentes obrantes en el Registro General de Asociaciones de esta Comunidad Autónoma, la asociación denominada ASOCIACION VECINOS DEL BARRIO LAS FUENTES ?CIVITAS? de Zaragoza, se halla inscrita con el número 01-Z-2468-1990, siendo una Entidad de Acción social, inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con el número de inscripción registral 1998. Naturaleza jurídica: Iniciativa Social. Ciudadanía y Derechos Sociales de la Diputación General de Aragón.

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?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales.

33.1. Información adicional

Inscrita en el registro de entidades sociales del Gobierno de Aragón con el número 1998, como en el registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Zaragoza. Y por último, La Dirección General de Justicia e Interior del Departamento de Presidencia, Sección de Asociaciones y Colegios Profesionales de la Diputación General de Aragón certificó, en fecha dieciocho de enero de dos mil diecinueve, que en los antecedentes obrantes en el

Registro General de Asociaciones de esta Comunidad Autónoma, la asociación denominada ASOCIACION VECINOS DEL BARRIO LAS FUENTES "CIVITAS" de Zaragoza, se halla inscrita con el número 01-Z-2468-1990, siendo una Entidad de Acción social, inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales con el número de inscripción registral 1998. Naturaleza jurídica: Iniciativa Social. Ciudadanía y Derechos Sociales de la Diputación General de Aragón.

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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

34.1. Información adicional.

La Planificación es el procedimiento mediante el cual se establece la posición actual de esta entidad con relación al medio ambiente. Para ello realizamos una revisión donde se identifican los aspectos ambientales de las actividades o procesos de la organización que pueden generar impactos negativos. De ahí, la necesidad de definir los objetivos ambientales.

Las actividades de gestión ambiental acordadas para el año 2021 están identificadas y aprobadas en el mes de enero pasado por los órganos de la Asociación. Su ejecución finaliza el 31 de diciembre del presente año y estas medidas ambientales serán implantadas, evaluadas y verificadas para comprobación de su efectividad y obtención de resultados mediante los indicadores de seguimiento y evaluación establecidos por la entidad.

CIVITAS como entidad no lucrativa que desde la sociedad civil se organiza, con el objetivo de impulsar respuestas y soluciones ante el Cambio Global y la Lucha por la Sostenibilidad esforzándose en favorecer la transición socio-ecológica y trabajando hacia nuevos paradigmas de progreso sostenible y ejecutando las medidas ambientales identificadas a desarrollar siendo estas las siguientes;

1.- Para ello se han trabajado en diferentes CAMPAÑAS SENSIBILIZACION Y CONCIENCIACION como:

- a- Campaña para concienciar a la sociedad tirar colillas al suelo por el daño ambiental.
- b- Campañas para sensibilizar sobre el daño de tirar el cicle al suelo y el daño ambiental.
- c- Participación activa en diferentes programas medioambientales promovidas por diferentes entidades e instituciones públicas.
- d- Campaña sobre el uso de los plásticos, y de los daños ambientales que pueden producir en el Medio Ambiente.
- e- Otras campañas se centran sobre el consumo responsable como pueden ser: "Ojo a la etiqueta, consumidores responsables...?"
- f- Se han ofrecido espacios para el debate creativo, la aportación de información relevante y el impulso de proyectos innovadores que puedan promover la sostenibilidad y el progreso social con la finalidad de ayudar a mejorar la toma de decisiones de las administraciones,

de los agentes económicos y sociales, de la sociedad civil y de los ciudadanos, en general.
g- Se han desarrollado diferentes actividades relacionadas con al Energía y la Sostenibilidad, con Charlas- Debate sobre el uso Sostenible y Responsable de la Energía, así como de la importancia de las nuevas energías dentro de un Programa General bajo el título ? Mas hechos, menos Palabras?.

2- ACTIVIDADES DIVULGATIVAS-EDUCATIVAS GENERALES:

2.1- Preparación de videos divulgativos propios:

a-Conceptos sobre el cambio climático
<https://www.youtube.com/watch?v=FZ-Yiz3q6os&t=12s>

b- Manifestaciones del cambio climático
<https://www.youtube.com/watch?v=oTYiyR7GR6Q&t=5s>

c-Actuaciones frente al cambio climático.
<https://www.youtube.com/watch?v=Fbk91NotBhY&t=23s>

d- Práctica altamente tóxicas. <https://www.youtube.com/watch?v=x1UM83jmh5s&t=4s>

2,2- Divulgación de documentales externos :

a-La tierra esta muriendo-corto (Documental de Dankev).
<https://www.youtube.com/watch?v=2o1ue7h-qAk&t=278s>

3- ACTIVIDADES EDUCATIVAS PARA NIÑOS-COLEGIOS:

3.1- Power Point ?Cambio climático para niños?

3.2- Preparación de carteles informativos basado en el Power Point ? Cambio Climático para niños?

3,3-Creación del cuento ?El poder de las palabras? que trata sobre los valores y trabaja para difundir los valores de Sostenibilidad Medio Ambiental.

3.4-Trabajo desde el teatro para fomentar los valores educacionales sobre la Sostenibilidad Medio Ambiental.

3.5- Preparación de una ?Guía de actividades con ejercicios y prácticas? para la formación de los alumnos sobre el Medio Ambiente y la Sostenibilidad.

3.6-Programa de Aulas Sostenibles que se subdivide en :

a- Talleres de Cambio Climático.

b- Talleres Objetivos Desarrollo Sostenible.

c- Transforma el mundo.

d- Talleres sobre Energías Renovables.

e- Concurso relato ?dibujo relacionado con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad.

3.7-Preparación y divulgación.de videos divulgativos adaptados a la temática y preparados para los niños.

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 y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

35.1. Información adicional.

El cambio climático es uno de los problemas más graves a los que se enfrenta la humanidad. El incremento de la temperatura media del planeta, el cambio de los patrones

de las precipitaciones, el aumento del nivel del mar y de la frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos (tormentas, sequías, huracanes, etc.) están influyendo ya en la agricultura, las migraciones, el turismo, la salud y, a medio plazo pondrá en cuestión nuestro modelo de vida que tendrá que adaptarse a las nuevas condiciones climáticas, económicas y sociales.

La estrategia de Civitas frente al cambio climático se concreta en un Plan de actuaciones en materia medioambiental que incluye medidas que se desarrollan actualmente en formación y educación ambiental y en concienciación medioambiental, con establecimiento de objetivos e indicadores de seguimiento y evaluación.

En resumen, nuestra entidad pretende responder con educación ambiental y contribuir al cambio de modelo social, implicando a la población del Distrito número 6 Las Fuentes de Zaragoza específicamente, y a toda la sociedad en general, contando con todos/as las personas y actores sociales, desarrollando una acción educativa coherente y creíble dirigida al conocimiento, la sensibilización y la acción. De ahí que impulsemos un plan de gestión ambiental como entidad no lucrativa de responsabilidad social en Aragón en un futuro muy próximo.

Economía circular

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

Sin respuesta

36.1. Información adicional

Sin respuesta

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

La comunicación, participación y educación ambiental juegan un papel determinante en todo el proceso de transformación de comportamientos y de estilos de vida, Nuestro objetivo en esta área es conocer en la práctica las comunicaciones que la entidad realiza sobre los aspectos específicos en materia ambiental.

Con la Comunicación Ambiental tratamos de dar a conocer las causas y consecuencias del cambio climático, así como las buenas prácticas ambientales que ayudan a frenarlos. Los medios de difusión y comunicación creados por la entidad desempeñan un papel muy importante para información del cambio climático y en la concienciación colectiva de este asunto. Por otra parte, es importante comunicar los resultados obtenidos con los programas, cursos, campañas, etc., que se realicen, tanto para ampliar las repercusiones realizadas como para poner en valor los pequeños logros que se consigan.

La comunicación a favor del clima pretende intercambios e informaciones y mensajes persuasivos con el objeto de promover acciones específicas proambientales dirigidas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero..

En el ámbito de las emisiones debidas, optamos por sensibilizar comunicando la importancia de la población sobre la necesidad de adoptar comportamientos personales y colectivos, ahorradores de energía y que disminuyan las emisiones de CO2. Estos comportamientos tienen también una repercusión positiva en la disminución de las emisiones de las fuentes fijas.

Los hogares, los centros educativos, las redes de las asociaciones, al igual que las empresas, los centros de educación ambiental, etc., forman parte de sectores difusos y sus mayores gastos derivan en:

- Uso de sistemas de calefacción/refrigeración.
- Sistemas de iluminación.
- Mayor número de equipos informáticos y de oficina (ordenadores, fotocopias, faxes?).
- Desplazamiento de las personas.

En consecuencia, nuestras tareas a la hora de comunicar y desarrollar situaciones en materia ambiental en la lucha contra el cambio climático se corresponden con:

- 1.- Conocer sus causas y consecuencias; formando y preparando para el cambio de modelo en dirección hacia uno más sostenible y solidario.
- 2.- Actuar reduciendo las emisiones que realiza la propia entidad para que exista una coherencia ente el discurso educativo y la acción asociativa.
- 3.- Sensibilizar y tomar conciencia sobre la gravedad del problema del cambio climático y la necesidad de actuar urgentemente para disminuir las emisiones producidas por los gases invernadero, adaptándose a las nuevas realidades, siempre desde la perspectiva de cambiar el modelo de vida con la finalidad de hacerlo más sostenible y solidario.
- 4.- Los instrumentos de carácter normativo y coercitivo son necesarios pero no suficientes, por eso es imprescindible desarrollar herramientas sociales basadas en el aprendizaje social, la formación, la responsabilidad, la participación y la experimentación.
- 5.- Y, los programas y actividades de comunicación y educación ambiental diseñarlos de forma específica para cada uno de los grupos destinatarios, ajustando la programación y los recursos a las condiciones y posibilidades de cada uno de ellos .

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

Valoración Global

39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

El principal punto fuerte de CIVITAS es su posicionamiento en el territorio. No solo como marca reconocible en el distrito, sino por la gran cantidad de relaciones personales y de proyectos comunes con otras entidades. Así tenemos una fuente constante de información sobre las necesidades y oportunidades en el barrio, así como una gran cantidad de relaciones que nos permiten formar sinergias para lograr nuestros objetivos y mejorar la eficacia y eficiencia de nuestros programas.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Dentro del proceso de autoevaluación y análisis de la realidad, siempre estamos en la búsqueda de aspectos a mejorar. En esta línea nos hemos propuesto trabajar los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por Naciones Unidas.

Dada la misión, visión y las actividades de la asociación CIVITAS vecinos barrio Las Fuentes, estamos en línea con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), mediante las siguientes acciones previstas:

(ODS 1).- Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Poner en práctica medidas de protección social para todos; garantizar el acceso a los mismos derechos a recursos económicos, servicios básicos, propiedad; estrategias de género; inversión acelerada para erradicar la pobreza.

- El estudio, propuesta y defensa de las condiciones de vida de los ciudadanos y su hábitat y, por consiguiente, la intervención social para mejorar las condiciones de vida de los vecinos y las vecinas del Distrito municipal número, 6 Las Fuentes, suponiendo la realización de planes y actuaciones que combatan la pobreza material y formativa de las ciudadanas y de los ciudadanos con el fin de conseguir una promoción cultural y social efectiva e igualitaria.

(ODS 2).- Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

Poner fin a todas las formas de malnutrición; sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos; funcionamiento de los mercados.

- Cubrir las necesidades básicas de alimentación, higiene y acogida de personas en situación o riesgo de exclusión, así como el desarrollo y programas que promuevan la atención a personas vulnerables, con control y seguimiento de todo tipo de actuaciones tanto públicas como privadas que afecten directamente a la vida municipal.

(ODS 5).- Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Reconocer y valorar el trabajo doméstico no remunerado promoviendo la responsabilidad compartida del hogar. Promover la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública

- Empoderar a las mujeres. Preferentemente a las inmigrantes por soportar una situación de doble marginación como mujeres y como inmigrantes, para crear lazos de relaciones y mejorar la relación entre la población autóctona y la inmigrante.

(ODS 10) Reducir la desigualdad en y entre los países.

Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad. Facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables

- Potenciar una vida vecinal solidaria, necesaria e imprescindible para la conciencia de barrio donde, entre iguales, se hagan suyos los problemas de los otros. Por ello, CIVITAS busca conocer directamente las situaciones y necesidades que presentan los vecinos/as del barrio con sus testimonios y estableciendo la realidad que viven, para servir de cauce para salvar las circunstancias adversas que las crisis y anomalías dejan sobre los más vulnerables y desprotegidos.

(ODS 11).- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Acceso universal a la vivienda, al transporte seguro, reducir impacto ambiental negativo. Acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros.

- Representación y defensa de los intereses comunes de los vecinos/as del barrio Las Fuentes y de la asociación, frente a terceros y entidades y organismos públicos y privados de toda índole, orientando y desarrollando toda clase de iniciativas que puedan redundar en beneficio de los intereses comunes.

- Colaborar con las actividades que los ciudadanos lleven a cabo en la búsqueda de soluciones a sus problemas, así como relacionarse, cuando se estime oportuna y conveniente, con otras organizaciones de cualquier tipo, en aras de la consecución de los fines por los cuales se constituyó.

DIEZ PRINCIPIOS

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial en las áreas de Derechos Humanos, Normas laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

1.- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2.- Asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

3.- Apoyar la libertad de afiliación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

4.- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5.- Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6.- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

7.- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8.- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9.- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

10.- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

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 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.