

RSA - PYMES

Empresa evaluada

**SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL. CONSEJO
ZONA DE ZARAGOZA**
CIF:G28256667
C/San Pablo nº:42.
50003 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL. CONSEJO DE ZONA DE ZARAGOZA

02 - Dirección - CP - Población

C/ SAN PABLO 42, 50003 ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

ENTIDAD SOCIAL SIN ANIMO DE LUCRO

04 - Año comienzo actividad.

1855

05 - Número de personas empleadas

7

06 - Persona contacto

TERESA LAFUENTE FERRER. COORDINADORA

07 - E-mail contacto

zaragoza.coordinacion@ssvp.es

08.- Página web

www.ssvp.es

GENERAL

Tendencias Globales

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

- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

Nos afectan todas, pero por nuestro ámbito de actuación, las que lo hacen de una manera más directa e inmediata son los cambios económicos, políticos y sociales.

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

Si

2.1. Información adicional

Todas las empresas y entidades, podemos y debemos adoptar medidas para mejorar en cada uno de los campos comentados, en unos casos para adaptarnos a las nuevas tendencias y/o circunstancias, y en otros para reducir los impactos negativos que nuestra entidad puede lanzar sobre alguno de ellos.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

Puesto que somos una entidad social, todo nuestro presupuesto va destinado a proyectos sociales.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

Nuestros principales grupos de interés son nuestros usuarios (clientes), nuestros voluntarios, nuestro trabajadores y las entidades tanto públicas como privadas con las que trabajamos en red.

Para cada uno de ellos realizamos una gestión específica y planificamos programas diferenciados

6.- ¿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 e integran en el negocio de la organización

6.1. Información adicional

Disponemos de diferentes herramientas que nos permiten conocer las inquietudes y expectativas de nuestros principales grupos de interés:

Usuarios (Clientes): Contacto directo con ellos a través de nuestros puntos de información y atención. Los usuarios del Centro de Formación, rellenan un cuestionario de evaluación al final de cada curso, en el que disponen de un apartado para proponer sugerencias y darnos a conocer sus necesidades. En el Centro de Recursos disponemos de un buzón de sugerencias.

Voluntarios: Contacto directo con ellos en el desarrollo de los servicios en los que colaboran. Además tenemos reuniones anuales con ellos, en las que entre otras cosas, los voluntarios nos transmiten sus inquietudes y sugerencias.

Trabajadores: Contacto directo a través de la coordinadora de la entidad. Además tenemos reuniones periódicas con ellos, en las que entre otras cosas, los trabajadores transmiten sus inquietudes y sugerencias.

Otras entidades: Contacto directo a través de reuniones puntuales que mantenemos para planificar, organizar y/o ejecutar los programas que desarrollamos en red.

Gobierno de la organización

7.- 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 a disposición de todas las personas de la organización

7.1. Información adicional

En las reuniones periódicas que se mantienen con los trabajadores y voluntarios, se van recordando los distintos puntos de este código, dando pie a debatir sobre ellos y a que las personas implicadas puedan expresar sus opiniones y hacer propuesta de mejora.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1. Información adicional

La cultura y los objetivos de la empresa se recuerdan periódicamente de las reuniones periódicas que mantenemos con los trabajadores. Además, de manera puntual se organizan actividades formativas relacionadas con la cultura y valores de la entidad, tanto a nivel local como nacional.

Los objetivos anuales de la entidad, se establecen de manera consensuada con los trabajadores en una reunión, en la que también se hace un balance del año anterior y del grado de consecución de los objetivos que se establecieron.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su

organización en este momento?

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

La adhesión al Plan de RSA, es nuestro primer paso para iniciar un proceso de certificación y/o reconocimiento en materia de responsabilidad social.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

10.1. Información adicional

Hasta ahora habíamos realizado acciones puntuales en distintos campos (recursos humanos, atención al cliente, comunicación, calidad, medio ambiente....) pero no habíamos abordado el tema de una manera integral y sistemática.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

11.1. Información adicional

Tenemos diferentes herramientas que nos permite conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con los servicios que les ofrecemos:

Encuestas de evaluación de los cursos que realizan los usuarios del Centro de Formación. La información recogida en estas encuestas, así como la que recogen los profesores durante el trascurso de los acciones formativas. nos permite ir adaptando el contenido de nuestros cursos a las necesidades reales de nuestros usuarios.

Entrevistas personales, Nuestra trabajadora social mantiene entrevistas periódicas (por lo menos una vez al año) con los usuarios del Centro de Recursos en las que, entre otras cosas, recoge sus propuestas y sugerencias.

Buzón de quejas y sugerencias ubicado en el Centro de Recursos. La información recogida nos permite adaptar nuestro servicio, a las demandas de nuestros usuarios en la medida de nuestras posibilidades.

Redes sociales. Nuestra página en facebook nos permite recibir las propuesta de sugerencias de cualquier persona que quiera dar su opinión sobre nuestros servicios y actividades.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

12.1. Información adicional

La información obtenida a través de las herramientas de satisfacción, nos permite también

identificar las mejoras de servicio a los clientes, así como valorar la implantación de las que se han llevado a cabo.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

En nuestro espíritu está el investigar continuamente las necesidades de nuestro entorno para poder darles respuesta, desde la optimización de nuestros recursos.

Esta labor de investigación la realizamos a través de diferentes vías; información que nos facilitan nuestros grupos de interés a través de las herramientas que ya hemos comentado, información de nuestro entorno social a través del contacto con diferentes entidades sociales tanto públicas como privadas, información sobre la legislación que nos afecta a nosotros como entidad y a nuestros usuarios como beneficiarios de ayudas sociales, información sobre el mercado laboral...

En nuestra labor de innovación intentamos compaginar las expectativas de nuestros usuarios, con las demandas cada vez más cambiantes de nuestro entorno socioeconómico, ya que nunca perdemos de vista que nuestro objetivo no es solo la satisfacción del cliente, sino su inserción sociolaboral.

De esta manera, a lo largo de nuestra trayectoria, hemos puesto en marcha nuevos servicios para dar respuesta a las demandas de nuestros clientes, otros los hemos implantado como respuesta a las nuevas exigencias del mercado laboral.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

En nuestro caso, entendemos por "servicio posventa", el seguimiento a medio y largo que hacemos a nuestros usuarios, que varía en función del tipo de usuario.

Alumnos del Centro de Formación: Cuando una persona se inscribe en alguno de nuestros cursos pasa a la lista de espera correspondiente, de tal forma que cuando ese curso se programa contactamos con ella para informarle, Este contacto nos permite hacer un seguimiento de su situación. Muchos de nuestros alumnos hacen varios cursos con nosotros, lo que nos permite mantener el contacto con ellos durante varios meses.

Candidatos de nuestra Bolsa de Empleo. Cuando un usuario realiza satisfactoriamente alguno de nuestros cursos de formación para el empleo, entra a formar parte de nuestra bolsa de trabajo. El seguimiento en este servicio se realiza cada vez que tenemos una oferta de trabajo que encaja con el perfil del usuario, ya que contactamos con él y nos informa de su situación. Además se hace un seguimiento anual de los candidatos activos.

Usuarios del Centro de Recursos. El seguimiento lo realizamos a través de entrevistas personales que periódicamente mantiene la trabajadora social con los usuarios. Estas

entrevistas se realizan como mínimo una vez al año.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

16.1. Información adicional

Ya hemos comentado los medios que utilizamos para informar de manera completa y transparente sobre nuestros servicios.

Nuestros servicios no tienen riesgos para nuestros clientes (usuarios), pero si requisitos de acceso de los que informamos de manera clara en cada uno de nuestros servicios.

En el caso de los cursos, informamos de los requisitos en el proceso de preinscripción.

En el caso de los usuarios del Centro de Recursos se les informa de los requisitos de acceso cuando solicitan ser dados de alta, Durante la primera entrevista con la trabajadora social se les informa si cumplen a no los baremos establecidos, así como de las normas de funcionamiento del Centro de Recursos y de los derechos y obligaciones de los usuarios (se les entrega el manual de usuario). Estas normas están también expuestas en el tablón de anuncios del Centro.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

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

17.1. Información adicional

El nivel de satisfacción de los trabajadores se evalúa de manera periódica en las reuniones que mantenemos con ellos, en las que entre otras cosas, tienen ocasión de comentar todas las oportunidades de mejora que consideren pertinentes. Posteriormente la dirección estudia y evalúa estas propuestas y les da respuesta. Como mínimo tenemos tres de estas reuniones al año.

Además los trabajadores tiene oportunidad de manifestar sus opiniones y propuestas de manera directa y continua a través de la Coordinadora de la entidad.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿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 o cultura)?

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

18.1. Información adicional.

La igualdad de oportunidades y no discriminación, son valores que aparecen explícitamente en nuestros Estatutos (.... Así mismo promueve el voluntariado como compromiso cristiano y social y quiere llevar su ayuda a todas las personas sin excepción, cualesquiera que sea su religión, ideas, color, raza u otras circunstancias indeterminadas. Art. 3) y en nuestro Código Ético y de Conducta.

Dado el tamaño tan pequeño de nuestro equipo, no hemos visto necesario implantar planes para garantizar la igualdad de oportunidades. Si existe un compromiso de la dirección (Consejo de zona) con el tema, que se revisa en las reuniones que se mantiene con los trabajadores. Las propuestas de mejora que se recogen relativas a este tema, son estudiadas e implantadas si se considera oportuno.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

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

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

Todos los horarios de los trabajadores se han consensuado con ellos. Cada vez que hay que ampliar el horario de un trabajador, es él el que establece el nuevo horario en función de sus necesidades personales.

Todos los trabajadores tiene facilidad para poder adaptar su horario a las necesidades personales puntuales que les puedan surgir.

La conciliación de la vida familiar y laboral se manifiesta también en el tipo de contrato de algunas trabajadoras que también son madres y que les permite tener libres los meses de junio y agosto, así como otras vacaciones del calendario escolar (navidades y semana santa)

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

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

20.1. Información adicional.

En la reunión que se mantiene con los trabajadores a principio de año, se les informa del plan de formación interna diseñado para ese año y se les anima a que propongan acciones formativas a realizar para mejorar su capacidad técnica y profesional.

A lo largo del año, los trabajadores tienen posibilidad de solicitar acciones de formación interna a la coordinadora, quien valora las propuestas y las transmite a la dirección para su aprobación.

Seguridad y Salud

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de proveedores

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- 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.

25.1. Información adicional.

Todos los proyectos, acciones y servicios que realizamos son de carácter social.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

26.1. Información adicional.

Todos los proyectos que realizamos están presupuestados, concretados en acciones específicas y debidamente evaluados.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

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

27.1. Información adicional

Todas nuestras actuaciones son recogidas a través de memorias anuales que hacemos llegar a las entidades con los que colaboramos, que nos lo solicitan. También publicamos la memoria anual en la página web de la entidad (www.ssvp.es).

A lo largo del año, vamos publicando informaciones sobre acciones puntuales y/o campañas que vamos realizando, tanto a nivel interno (revista "Ozanam" de difusión nacional, Plenos del Consejo de Zona) como a nivel externo (facebook, medios de

comunicación).

Disponemos de folletos sobre nuestras actividades que difundimos siempre que podemos (visitas que recibimos en el centros sociales, mercadillo solidario anual.....)

Pertenemos a la Red Aragonesa de Inclusión Social, y la Comisión de Socioeducativa de la Oficina del Plan Integral del Casco Histórico. A través de ambas entidades, comunicamos nuestras actuaciones al resto de los miembros

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿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

28.1. Información adicional

Todas la actuaciones que realizamos se comunican a través de varios medios:

Medios de comunicación interna: Tablones de anuncios en los Centros, reuniones de seguimiento, revista interna a nivel nacional "Ozanam".. Planos del Consejo de Zona

Comunicación externa: Mailing, flyers. página web (www.ssvp.es) y Facebook (Sociedad San Vicente de Paúl en Zaragoza). Para acciones puntuales también recurrimos a la prensa y a la televisión (hemos intervenido muchas veces en el programa "Aragón en Abierto")

Sin embargo, no disponemos de recursos suficientes como para poder valorar los impactos en medios de comunicación y redes sociales.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Nuestro plan de actuación en materia de medio ambiente, viene reflejado en nuestro Código Ético y Conducta en el que se indica el compromiso de la entidad para reducir al mínimo los impactos en el medio ambiente.

Este Código. afecta a todas las personas implicadas en nuestras obras sociales, directivos, trabajadores, voluntarios e incluso a nuestros usuarios.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿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.

30.1. Información adicional.

Nuestro código de conducta en materia medio ambiental, se comunica tanto interna como externamente:

Internamente a nuestros trabajadores, En las reuniones periódicas que mantenemos con nuestros trabajadores, se comentan nuestros compromisos medioambientales y se hacen propuestas para reducir nuestros impactos.

Externamente a nuestros usuarios. Se les informa a través de carteles, de cual debe ser su comportamiento en nuestras instalaciones, para ser respetuoso con el medio ambiente.

Economía circular

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

32.1. Información adicional

Como ya hemos comentado, comunicamos nuestras actuaciones en materia medioambiental a nuestros trabajadores (reuniones periódicas) como a nuestros usuarios (carteles)

Con respecto a nuestro tercer grupo de interés, nuestros voluntarios, les informamos de las normas de actuación respetuosas con el medio ambiente que tienen que cumplir en cada uno de los servicios en los que colaboran. Sin embargo en donde más se manifiesta nuestro compromiso con el medio ambiente, es en nuestro taller de artesanía en donde nuestras voluntarias elaboran artículos para ser vendidos en un mercadillo benéfico. En dicho taller se prioriza la reutilización y/o reciclaje de materiales, muchas de nuestras materias primas proceden de esta vía, además uno de los grupos de voluntarias solo trabajan con material de reciclado. También tenemos un punto de recogida de adornos navideños viejos y bisutería, para reutilizarlos y darles una nueva vida.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- 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 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

- 9 - Capacitar a las personas de la empresa
- 10 - Disponer de presupuesto

Valoración Global

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

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro principal punto fuerte es la labor social que realizamos y el impacto positivo que nuestra entidad tiene en su entorno social.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

El hecho de realizar este análisis, nos ha permitido detectar un área de mejora que no teníamos identificada, mejorar la selección de nuestros proveedores. Si bien somos una empresa de servicios y nuestros proveedores son pocos, siempre podemos hacer algo por mejorar la gestión de los mismos y sobre todo utilizar criterios de responsabilidad social a la hora de seleccionarlos.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible