

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **CONSULADO HONORARIO DE ALEMANIA EN ZARAGOZA**

CIF:25150068M

Paseo Independencia 34, Entlo Izda

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **Denominación de la organización**

Consulado de la República Federal de Alemania en Zaragoza

#### **Forma jurídica**

No tiene un CIF específico. Va asociado a mi NIF personal pero actúa como una Entidad no lucrativa

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

0

#### **Número de miembros Junta/Patronato**

1

#### **Dirección - CP - Población**

Paseo Independencia 34, entlo Izda.

50004 Zaragoza

#### **Sector/Ámbito de actuación.**

Servicios

#### **Actividad principal**

Damos servicio tanto a la población en Aragón, y zonas limítrofes de Navarra, La Rioja y Castilla León, alemana como a la española que tiene o ha tenido algún vínculo con Alemania, o quiere ir a estudiar, trabajar, de turismo etc.

#### **Colectivo principal atendido**

Alemanes en general de todas las edades que necesitan formalizar distintas situaciones desde una fe de vida, legalización de firma, certificados de capacitación matrimonial, certificados de antecedentes penales para poder ejercer distintas profesiones en España, DNI, pasaportes.

Espanoles que han trabajado en Alemania y tienen derecho a una pensión formalizarles las fe de vida, legalizaciones de firmas, solicitud de pensiones, ayuda con trámites de Hacienda..

Oficina de turismo alemán en Aragón

Ofician de objetos perdidos de alemanes en Aragón

**Año comienzo actividad.**

2005

**Número de personas empleadas - media anual**

0

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

Al ser una actividad no pagada por Alemania, el personal utilizado está contratado por mi empresa. (Industrias López Soriano) Dedicamos parte de nuestro tiempo profesional a las labores de consulado

**Número de voluntarios**

2

**Persona contacto**

María López Palacín

**E-mail contacto**

zaragoza@hk-diplo.de

**Página web**

<https://spanien.diplo.de/es-es/service/Interaktive-Karte?openAccordionId=item-2005386-2-panel>  
<https://www.consulesaragon.org/>

**GENERAL****Tendencias Globales**

**1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)**
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)**

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

**1.1 Información adicional**

En nuestro caso, en función de los cambios que se anuncien, la afluencia de gente que necesita los servicios del consulado es mucho mayor que normalmente. Por ejemplo cuando se han hecho llamamientos a profesionales españoles para trabajar en Alemania, el número de consultas se incrementa de forma considerable, de traducciones necesarias, etc.. igual que cuando hay modificaciones tributarias, o por ejemplo ahora mismo con las

limitaciones a viajar por la COVID 19

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

Si

**2.1. Información adicional**

Creo que es posible, pero requiere un esfuerzo mucho mayor tanto de adquirir conocimientos, como de trabajo, ya que todo suele recaer sobre 1 ó 2 personas, no como en las grandes empresas/organizaciones

**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?**

No hay una planificación formal en la organización.

**3.1. Información adicional**

En nuestro caso, existe una reunión anual de todos los Consulados Alemanes en España en la Embajada, en la que se marcan las directrices generales y los cambios que se hayan producido tanto a nivel legal como de procedimientos. A nivel particular, al ser una oficina abierta al público, nunca podemos saber con exactitud la cantidad de gente que va a visitarnos o solicitar información, trámites etc.

**4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

La organización cumple correctamente con su objetivo social.

**4.1 Información adicional**

No disponemos de aportación económica de ningún tipo, por lo que los gastos generados por el Consulado los soporta la empresa a la que pertenecemos. En mi caso Industrias López Soriano, S.L.

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

Se destina a fondos propios sin darle un uso determinado

**5.1. Información adicional**

Como no hay aportación económica no hay resultados

**Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión

específica y diferenciada de cada uno de ellos.

#### **6.1. Información adicional**

Principalmente ciudadanos alemanes (trámites propios: Pasaportes, DNI...) y ciudadanos españoles (fundamentalmente pensiones y traducciones)

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### **7.1. Información adicional**

Al estar abiertos a la ciudadanía en general conocemos la mayoría de los requerimientos que se nos hacen pero siempre haya alguna necesidad distinta

### **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?**

- Cumplen con lo que establecen los Estatutos y/o con lo que les demanda el órgano de dirección.

#### **8.1. Información adicional.**

En nuestro caso, tenemos supervisión por parte del Consulado General de Barcelona y de forma aleatoria por el Ministerio de Finanzas de Alemania

#### **9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

Cumple con sus obligaciones legales básicas como organización

#### **9.1.- Información adicional.**

Se controlan los ingresos y gastos por los trámites que sí son de cobro (la mayoría son gratuitos)

#### **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?**

No se proporciona información, más allá de las obligaciones exigidas por los organismos o entes financiadores.

#### **10.1. Información adicional**

Los ingresos que se generan son tan pequeños que no existe obligación de información

#### **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**

Este código se revisa en la reunión anual de Cónsules y se acepta por todos. Además todos firmamos anualmente en diciembre una declaración de no corrupción.

**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, se forma/informa a todas las personas de la organización.

**12.1. Información adicional**

Las dos acudimos de forma habitual a las conferencias consulares.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

**13.1. Información adicional**

Realmente toda nuestra actuación es RSA ya que damos servicio a las personas que lo necesitan, habitualmente de forma gratuita para ellos, excepto en los casos de tramites que hay que pagar ya que luego el dinero nosotras también lo enviamos para su tramitación, por ejemplo para un pasaporte, DNI etc.

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

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

**14.1. Información adicional**

Con nuestra propia actividad, a día de hoy es inviable.

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes/usuarios/beneficiarios de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

**15.1. Información adicional**

Generalmente la reacción es positiva, ya que les ayudamos a entender alguna carta en alemán o a rellenar impresos para cobrar la pensión, etc.

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

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera

informal por la relación cercana que tenemos con ellos

#### **16.1. Información adicional**

Como es mi empresa, lógicamente lo conocemos.

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

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

#### **17.1. Información adicional**

Sobre todo, cuando hay un cambio de legislación, y vienen las primeras personas con dudas, en cuanto vemos que es algo que va a pasar a ser generalizado, creamos ya unos formatos que nos sirven para explicar o enviar a la gente por mail y así ayudarles a solucionar sus trámites de la mejor forma posible.

### **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?**

No realizamos ningún tipo de investigación

#### **18.1. Información adicional**

Si no nos informan previamente de algún cambio a nivel legal o de procedimiento, solemos enterarnos cuando viene la gente con dudas, y a partir de ahí es cuando creamos nuestro propio procedimiento para los siguientes ciudadanos que vengan con la misma necesidad de información.

### **Calidad de los productos y servicios**

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

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio.

#### **19.1. Información adicional**

Se informa en la WEB de los servicios de cada Consulado

#### **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

No ofrecemos sistema de evaluación. No se evalúa de forma personalizada.

#### **20.1. Información adicional**

Tenemos información, así como revistas etc para informar al ciudadano

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

#### **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

Si el cliente/usuario/beneficiario nos pregunta sobre un producto o servicio, preparamos información para ellos.

#### **21.1. Información adicional**

Siempre que nos preguntan si es algo conocido le mandamos el procedimiento/respuesta al momento y si es algo nuevo o que necesita consulta a Barcelona, en cuanto obtenemos respuesta se la enviamos al ciudadano

### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?**

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

##### **22.1. Información adicional**

Como solo estamos dos, lo comentamos entre nosotras.

#### **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...)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

##### **23.1. Información adicional.**

En nuestro caso no existe otra posibilidad, estamos en el consulado las dos personas de nuestra empresa que hablamos alemán. Casualmente somos las dos mujeres.

#### **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?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

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

Abrimos al público dos tardes a la semana de forma fija, siendo así compatible con nuestras jornadas laborales. Si una un día falta, siempre se asegura que esté la otra.

#### **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento/área identifica y solicita las necesidades de formación

en los puestos de trabajo que gestiona o en relación a las funciones desempeñadas por voluntariado.

#### **25.1. Información adicional.**

Para el consulado, básicamente necesitamos hablar alemán. Lo que si es cierto, es que la política de formación si que está bastante desarrollada en la empresa que nos sostiene.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora o voluntaria se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo o tareas y de la actividad de la organización.

#### **26.1. Información adicional.**

Tenemos un protocolo de actuación que se va actualizando conforme varia la legislación o conforme marca Alemania los nuevos procesos a nivel mundial

### **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva.

#### **27.1. Información adicional.**

Lo tenemos realizado por la empresa, no como Consulado

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **28.1. Información adicional.**

Compramos muy pocas cosas, básicamente material de oficina, y tenemos en cuenta a los proveedores locales.

#### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

#### **29.1. Información adicional.**

Lo poco que necesitamos lo solemos trabajar con proveedores de cercanía.

### **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?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

#### **30.1. Información adicional.**

Principalmente en temas culturales o escolares, cuando nos solicitan ayuda solemos ponerles en contacto con posibles financiadores, o les buscamos información y se la hacemos llegar, como en el caso de los centros bilingües en alemán.

## **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?**

No, no están integrados con los fines y la estrategia. Son independientes.

#### **31.1. Información adicional.**

Al no tener proyectos propios, ayudamos a los demás cuando nos presentan alguno.

## **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**

A nivel del cuerpo consular de Aragón, tenemos un blog en el que informamos de forma abierta de todas las actividades que tenemos así como de oportunidades de cualquier tipo que nos surgen para los ciudadanos que representamos.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se informa únicamente cuando se demanda.

#### **33.1. Información adicional**

Se comunican cuando alguien demanda la información concreta, o en el blog del Cuerpo Consular

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

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

**34.1. Información adicional.**

Básicamente reciclamos los residuos que generamos en la oficina.

**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?**

No existen actividades en marcha.

**35.1. Información adicional.**

Somos concienzudas en la separación de residuos, así como en el uso de la luz, aire acondicionado/calefacción, agua, etc.

**Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

**36.1. Información adicional**

Al ser una oficina en la que solo atendemos 6 horas a la semana es difícil tener políticas importantes mas haya del reciclaje que hacemos de todos los consumibles etc

**Comunicación ambiental**

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

No de una manera formal

**37.1. Información adicional**

La principal comunicación es a la empresa que hace la limpieza en la oficina respecto al uso de las luces, productos, reciclado de envases...

**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 - Ofrecer productos y servicios de calidad

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

### **Valoración Global**

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

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Estamos al servicio de los ciudadanos y las empresas para todas sus dudas relacionadas con Alemania

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

Falta algo de coordinación entre las autoridades consulares y las locales para trabajar en una dirección única y conjunta

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuáles son?**

- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.