

## RSA - Entidades no lucrativas

### Empresa evaluada

**ASOCIACIÓN AMEDIAR**

CIF:G99010126

C/Brazal Zapateros nº:10.-  
50016 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

ASOCIACIÓN DE MEDIADORAS Y MEDIADORES INTERCULTURALES, AMEDIAR

#### Forma jurídica

ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

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

10

#### Número de miembros Junta/Patronato

CUATRO PERSONAS (PRESIDENCIA, SECRETARIA, TESORERÁ Y VOCAL)

#### Dirección - CP - Población

BRAZAL ZAPATEROS, 10, 50016 ZARAGOZA

#### Sector/Ámbito de actuación.

Acción e intervención Social y Comunitaria. Mediación Social, Comunitaria e Intercultural.  
Sector social/servicios. Comunidad Autónoma de Aragón

#### Actividad principal

Difundir la mediación como herramienta de cultura de paz. Sumándonos al papel dinamizador de la iniciativa social, promovemos, proyectos profesionales de mediación comunitaria e intercultural. Difusión, formación e intervención en mediación Social y Comunitaria.

#### OBJETIVOS

- Contribuir con acciones a favor de una convivencia social, a partir de proyectos de acción social y por medio de equipos y recursos humanos profesionales y voluntarios, cuyas bases sean la diversidad cultural y la complementariedad interdisciplinar.
- Favorecer la sensibilización social en materia de: Interculturalidad e Inmigración. Paz y no Violencia. Cooperación y Solidaridad Denuncia y lucha contra la discriminación de género, opción sexual, religión, procedencia cultural, etc.
- Contribuir con un modelo de intervención en situaciones de resolución de conflictos, basado en el procedimiento de la Mediación.
- Afianzar un modo de trabajo fundamentado en la coordinación y el trabajo en red con entidades sociales e instituciones que favorezcan el tejido asociativo y el desarrollo

comunitario.

**Colectivo principal atendido**

Población en general. Dependiendo de la actuación realizada, ámbito vecinal, educativo, social, entidades

**Año comienzo actividad.**

2004

**Número de personas empleadas - media anual**

5

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

3

**Número de voluntarios**

10

**Persona contacto**

María Carmen Sancho Carrasco, Secretaria Asociación Amediar

**E-mail contacto**

amediar@amediarmediacion.com

**Página web**

<https://amediarmediacion.com>

**GENERAL**

**Tendencias Globales**

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

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario, se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

Nuestra entidad desarrolla proyectos e iniciativas que desean responder a las

problemáticas sociales detectadas, es por ello, que se analizan las circunstancias socioeconómicas del entorno en el que se actúa para adecuar las medidas a las necesidades relevantes.

Así mismo, se generan nuevos proyectos adaptados a las necesidades detectadas o las solicitudes que se generan desde los diferentes ámbitos de actuación: social, vecinal, educativo, intercultural, etc.

De esta manera la asociación desarrolla sus objetivos de mejora de la convivencia generando iniciativas que aborden las problemáticas emergentes.

En los últimos años, además de la convivencia intercultural, la asociación ha promovido proyectos sociales y comunitarios en espacios de especial vulnerabilidad.

Así mismo, se considera fundamental la instauración y desarrollo de prácticas y herramientas de resolución de conflictos en entidades y organizaciones.

En los últimos años, resulta a su vez relevante, la demanda creciente de actuaciones para la mejora de la convivencia en los centros educativos.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Es fundamental para nuestra entidad el trabajo en coordinación con otras entidades tanto sociales como de la administración.

Por ello formamos parte de otras redes que aglutinan entidades (Coop57, Mercado Social, Som Energía) lo que nos permite afrontar los retos de manera más global, disponer de información actualizada y abordar de forma comunitaria y conjunta las nuevas problemáticas sociales, económicas y medioambientales que surgen.

Por otra parte, en nuestras intervenciones y proyectos es fundamental el trabajo en coordinación con organizaciones y entidades que trabajen en el territorio, ámbito, o problemática que abordemos, puesto que únicamente desde el trabajo transversal e integral es posible llegar a soluciones válidas, sostenibles y transformadoras.

## **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**

La entidad realiza planes a corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta las necesidades tanto económicas que puedan surgir, como las del entorno social en el que se van a desarrollar los proyectos, siempre teniendo en cuenta la valoración de su sostenibilidad y el impacto ambiental que supone nuestra actividad, puesto que tenemos un compromiso con los principios de la Economía Social y Solidaria, en cuyas redes participamos, lo que supone una responsabilidad y transparencia en relación a estos temas.

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

La organización aplica sistemas de control y análisis que le permiten optimizar el uso de recursos de los que dispone.

#### **4.1 Información adicional**

Establecemos planes anuales. Realizamos el Balance Social como entidad del Mercado Social de Aragón. Nuestra financiación es con Coop57 cooperativa de finanzas éticas y solidarias, a la que pertenecemos. Por tanto, existe un compromiso y responsabilidad en relación a los valores y principios de la Economía Social y Solidaria que guían nuestro trabajo: principio de equidad, trabajo digno, sostenibilidad ecológica, cooperación, reparto de la riqueza y compromiso con el entorno

#### **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**

El dinero se destina a fondos propios para hacer frente a cualquier problemática surgida en el futuro, o decisión de apoyo a un proyecto determinado si así se considera desde la junta. Así mismo, es decisión de la junta el apoyo de otros proyectos externos a la asociación, a través de ayudas o donaciones.

### **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**

Nos centramos especialmente en los grupos de interés hacia los cuales se dirigen nuestros proyectos, puesto que es necesaria la adecuación de nuestros servicios e intervenciones a sus características y necesidades. Se trata de un abanico amplio ya que nos dirigimos a toda la población (vecinos, alumnado, profesionales de atención, entidades, colectivos, etc.), según los ámbitos de actuación o tipo de intervención (resolución de conflictos, formación, asesoramiento, etc.).

Es importante también la relación con las administraciones financieras de nuestros proyectos.

Y por otra parte, es muy importante la relación con otras entidades y redes con las que nos coordinamos, colaboramos y trabajamos.

#### **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**

Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Se emplean 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: interacciones individualizadas, reuniones y entrevistas semiestructuradas de pequeño grupo y dinámicas grupales específicas. Los mecanismos son seleccionados según la disposición e implicación de los miembros participantes de los grupos de interés.

### **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.**

Los miembros de los órganos de gobierno son representantes de la asociación que participan plenamente en las decisiones y planificaciones de la asociación.

**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 asociación pone a disposición de sus grupos de interés la información sobre la actuación anual realizada, a través de las memorias presentadas en caso de recibir financiación. A través de la realización del Balance Social como entidad que forma parte del Mercado Social de Aragón, cuyos resultados son publicados. Y a través de la exposición de su memoria y resultados económicos en la web de la asociación.

**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 proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

#### **10.1. Información adicional**

La asociación informa de su actuación y rendición de cuentas, a través de su propias redes sociales, de los medios de las redes a las que pertenece (Mescoop, Coop57), y de otros canales de las administraciones con las que trabaja.

**11.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar-

que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización.

#### **11.1.- Información adicional**

Se transmiten de forma directa cuando se participa en acciones de la entidad y se encuentran recogidas en documentos y protocolos de funcionamiento interno que se comparten.

#### **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**

Si, los valores y principios esenciales de la entidad son conocidos y contrastados por todas personas participantes en las actuaciones de la asociación, puesto que son la base para cualquier actuación que se lleve a cabo.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

#### **13.1. Información adicional**

Dentro de los objetivos de nuestra asociación se encuentra implícita la promoción de actuaciones que tienen en cuenta la responsabilidad social y la sostenibilidad, puesto que es nuestra finalidad aportar al desarrollo social, económico y ambiental de nuestro entorno.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, situación general, tejido social y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **14.1. Información adicional**

Establecemos objetivos e indicadores específicos para el seguimiento de los diferentes proyectos e intervenciones desarrolladas.

Así mismo, de manera interna, establecemos protocolos para la mejora tanto a nivel de sostenibilidad financiera, como medidas para minimizar nuestro impacto medioambiental, mejoras de las condiciones laborales, y planes para la colaboración y relación con el entorno.

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

#### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus**

## **clientes/usuarios/beneficiarios?**

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

### **15.1. Información adicional**

Realizamos cuestionarios de evaluación en nuestras intervenciones para recoger la opinión y valoraciones de las personas usuarias, ya sean individuales o grupales (entidades, organizaciones...) etc. Dichas evaluaciones permiten sistematizar resultados sobre la satisfacción y mejoras en la atención y en los servicios.

## **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**

Recogemos la información a través de reuniones de evaluación sobre proyectos o intervenciones, y presentamos memorias de actividad y justificaciones económicas, si se trata de la administración.

Realizamos reuniones de evaluación y cuestionarios de satisfacción si se trata de clientes particulares o entidades.

## **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**

Las personas que llevan a cabo las actuaciones, con la información recogida en el contacto continuo con los usuarios individuales o grupales, analizan y realizan una evaluación continua durante el desarrollo y al finalizar éstas, para implementar las mejoras que sean oportunas. Así mismo, la evaluación se comunica a la asamblea cuando sea necesario para poner en marcha las medidas que sean oportunas y relevantes para la entidad. En ocasiones se pide asesoramiento externo si es preciso.

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación con metodología y sistemática de forma responsable y sostenible en el tiempo y respondiendo a necesidades detectadas

### **18.1. Información adicional**

Cada proyecto o actuación de la entidad se ajusta a los usuarios, sector de actuación, objetivos prioritarios, etc. Por tanto, se realiza una recogida sistemática de información sobre el ámbito de actuación en el que se va a desarrollar, para adaptarse a las necesidades concretas, ofreciendo en cada ocasión un servicio especializado e

individualizado al cliente.

La asociación ha ido desarrollado con los años su labor en diferentes ámbitos: intercultural, comunitario, educativo, organizacional, etc., lo que ha supuesto una ampliación de conocimientos y experiencia, la innovación en las herramientas y procesos utilizados, lo que ha precisado de una formación continua de sus miembros, la incorporación de nuevos perfiles, etc.

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

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

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

#### **19.1. Información adicional**

Nuestra asociación ofrece servicios de calidad basados en la experiencia y responsabilidad, adecuándose a las necesidades de la población que atiende, e incorporando su opinión o sugerencias de mejora. Debido a las características de los mismos la protección de datos, la confidencialidad y seguridad es fundamental.

Tenemos en cuenta los valores de sostenibilidad y medioambientales, revisando nuestras prácticas. Difundimos nuestros servicios y estamos disponibles para cualquier consulta o aclaración.

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

Se ofrece un sistema de evaluación que permite recoger el grado de satisfacción sobre los productos/servicios.

#### **20.1. Información adicional**

Todos nuestros proyectos y actuaciones se evalúan al inicio de los procesos de intervención, durante el desarrollo de los mismos y al finalizarlos, por medio de cuestionarios, entrevistas, y con la presentación de memorias de actividad, resultados e impacto.

Todo ello permite articular mejoras en la oferta y desarrollo de los servicios.

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

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

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

#### **21.1. Información adicional**

Al tratarse de servicios ajustados a las necesidades y demandas del cliente este tiene información detallada del proceso o intervención que se va a llevar a cabo.

Si se trata de un proyecto subvencionado, la propuesta de dicho proyecto recoge el tipo de población, servicios, objetivos previstos, y actuaciones para su cumplimiento.

Si se trata de una intervención a demanda puntual, se consensua con las personas o entidades participantes cuáles son las etapas del proceso, en qué va a consistir éste,

presupuesto si se requiere, etc.

En nuestras redes sociales publicitamos la oferta general de servicios: gestión de conflicto, planes de convivencia, asesoramiento y formaciones. Una vez solicitados los servicios, estos se reajustan a las características y necesidades de las personas usuarias, grupos u organizaciones, siendo muy explícitos y comunicados los pasos a seguir en cada servicio, los beneficios que aporta y la garantía de confianza y confidencialidad de todo el proceso.

## 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, se identifican mejoras y se implantan.

#### 22.1. Información adicional

Al ser una entidad de tamaño pequeño, el proceso de mejora en la respuesta a las necesidades de las personas empleadas es constantes. Se analizan y se trabaja en su mejora de forma asamblearia, estableciendo los mecanismos que sean oportunos para ello a través del consenso.

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

#### 23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?

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

#### 23.1. Información adicional.

Disponemos de un plan de igualdad interno que contempla y desarrolla ocho ejes: sobre la cultura organizacional, la selección y contratación, formación, equilibrio de la vida profesional y personal, prevención y atención del acoso por razón de sexo y sexual, comunicación, indicadores para seguimiento de la incorporación de la Igualdad de Oportunidades de la entidad, seguimiento y evaluación de las medidas.

### 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.**

En la Asociación Amediar se cuenta con medidas de flexibilidad y conciliación. La asociación prioriza el tema de los cuidados dentro y fuera del trabajo. El hecho de que la plantilla esté tan feminizada, creemos que hace que se tenga especial atención en este sentido en la entidad.

La flexibilidad horaria para el cuidado y acompañamiento de familiares, así como para resolver temas personales y el teletrabajo están contempladas y normalizadas sin necesidad de un protocolo formal. Se facilita la reducción de la jornada y permisos para asunto familiares.

**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.**

Cada empleada puede trasladar las necesidades de formación detectadas.

En algunos casos se realizan formaciones de equipo tanto a nivel interno como externo, y en otras de carácter individual.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo o de las tareas asignadas, en función de las necesidades de cada departamento/área y/o de cada función asignada.

**26.1. Información adicional.**

Debido a las características del trabajo desarrollado, variedad de ámbitos y casuísticas atendidas, la formación continua, realizada de manera formal o informal, es imprescindible. En este sentido las necesidades que surgen son tanto a nivel técnico como personal.

**Seguridad y Salud**

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

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

**27.1. Información adicional.**

Disponemos de un plan de prevención de riesgos. Se han realizado diferentes formaciones a través de la empresa que desarrolla dicho plan.

Así mismo, se considera fundamental atender las necesidades de salud particulares de las

personas empleadas, introduciendo las medidas que sean necesarias.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

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

#### 28.1. Información adicional.

Se han establecido criterios para la compra de nuestros productos y bienes y servicios. Intentamos que la mayor parte posible sean adquiridos en entidades que forman parte de las redes de Economía Social y Solidaria de la que formamos parte (Coop57, Mescoop, Reas, y Som Energia): compra de materiales o productos (de proximidad, ecológicos y sostenibles), energía, servicios informáticos, seguros, financiación, etc. Que sean de proximidad, ecológicos y sostenibles.

### 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.

Sí se tienen en cuenta la selección de proveedores de acuerdo a su responsabilidad y criterios éticos, ambientales y sociales. Se analiza cada servicio contratado en función de dichos criterios.

## 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 con una planificación formal

#### 30.1. Información adicional.

La colaboración con otras entidades y proyectos es consustancial al trabajo que realiza nuestra asociación y se encuentra entre sus objetivos prioritarios.

Se realiza colaboraciones con administraciones y entidades públicas para el desarrollo de proyectos, intervenciones y formaciones (centros educativos, centros de salud, servicios

sociales, servicios sociales municipales especializados como Casa de las Culturas y Casa de la Mujer, Universidad, otros servicios, etc. )

Así mismo, se colabora con cualquier otra entidad social o ciudadana que esté relacionada con el ámbito de actuación en el que se esté interviniendo.

A su vez, formamos parte activa de redes de trabajo social comunitario (consejo de salud, comisiones, etc.). Participamos en otras redes del ámbito de la Economía Social y Solidaria (Coop57, Mescoop, Som Energía).

### **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, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos y medición de impactos.

##### **31.1. Información adicional.**

Todos los proyectos sociales realizados (profesionales o voluntarios), están integrados con los fines y la estrategia de su organización. Si se trata de proyectos profesionales financiados, todos ellos están planificados y presupuestados, con objetivos especificados, siendo documentada su evaluación y la medición de su impacto.

### **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**

Al ser una organización pequeña, todas las acciones son difundidas y compartidas.

Es un objetivo de nuestra entidad el fomentar la participación a nivel interno y el promoverla a nivel externo. Para ello, nos vinculamos a acciones promovidas por otras entidades que estén alineadas con nuestros propósitos, intentando involucrar al máximo número de personas y organizaciones posibles.

### **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 comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso.

##### **33.1. Información adicional**

Realizamos una comunicación de los proyectos de manera más personalizada, al mantener la comunicación y colaboración con un gran número de entidades y personas.

También lo hacemos a través de las redes sociales (web, instagram, correo electrónico)

## 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 llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### 34.1. Información adicional.

Nuestra entidad desarrolla prácticas sostenibles de acuerdo a su medida y su actividad. Utiliza un servicio eléctrico de energías renovables (Som Energia), dispone de prácticas de ahorro energético y de agua, de reciclaje, y criterios de consumo responsable a la hora de adquirir los productos. Prioriza el transporte público en sus desplazamientos.

### Compromiso frente al cambio climático

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

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

#### 35.1. Información adicional.

Se comunica internamente las prácticas y compromisos medioambientales. Así mismo, se evalúan a través de un análisis interno, y de forma externa a través del Balance Social del Mercado Social de Aragón que se realiza y cuyos datos se publicitan.

Se toman medidas de ahorro energético, reciclaje, consumo sostenible, utilización de transporte público.

### Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### 36.1. Información adicional

Nuestra entidad desarrolla prácticas sostenibles de acuerdo a su dimensión y alcance. Utiliza un servicio eléctrico de una empresa de 100% de energía renovables (Som Energia), dispone de prácticas de ahorro energético y de agua. Se adoptan criterios de consumo responsable a la hora de adquirir los productos, siempre que sea posible de proximidad, y a proveedores de la Economía social. Se realizan prácticas de reciclaje (papel, plástico, tinta), utilización de materiales reciclados (papel, objetos, etc.), actuaciones y actividades para intercambio de productos (ropa, muebles, material informático), plantación e intercambio de plantas.

## 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

Dentro del Balance Social que realizamos como entidad perteneciente al Mercado Social de Aragón, es necesario ofrecer información sobre este ámbito, y desarrollar mejoras al respecto. La información de dichos resultados se encuentran en nuestras redes sociales y en las del Mercado Social de Aragón.

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

### Valoración Global

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

8

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Amplia experiencia en el desarrollo de proyectos y actuaciones en el marco de la mediación intercultural, social, comunitaria y educativa, durante veinte años

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

El tema de la comunicación de lo que hacemos, por qué y cómo lo hacemos, desarrollando nuestras redes sociales.

Sostenibilidad económica y presupuestaria para mejorar condiciones laborales

## 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, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.