

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FUNDACIÓN ANA ISABEL HERRERO  
IZQUIERDO**

CIF:G99131013

C/Mosén Andrés Vicente 24.-

50017 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FUNDACIÓN ANA ISABEL HERRERO IZQUIERDO

#### Forma jurídica

FUNDACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

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

No procede

#### Número de miembros Junta/Patronato

2

#### Dirección - CP - Población

ANDRÉS VICENTE, 24

#### Sector/Ámbito de actuación.

Formación y atención a colectivos en riesgo de exclusión

#### Actividad principal

La Fundación Fundanai, una organización sin ánimo de lucro, se dedica con esmero a la formación y, en particular, a la capacitación de colectivos en riesgo de exclusión. Nuestra misión principal es proporcionar a estos grupos vulnerables las herramientas y habilidades necesarias para mejorar sus oportunidades de inserción laboral y social, promoviendo así su inclusión plena en la sociedad.

En Fundanai, creemos firmemente que la educación y la formación son pilares fundamentales para romper el ciclo de la exclusión. Por ello, desarrollamos programas educativos y formativos adaptados a las necesidades específicas de nuestros beneficiarios. Estos programas abarcan una amplia gama de áreas, desde alfabetización básica y competencias digitales, hasta formación profesional y desarrollo personal.

Nuestros esfuerzos se centran en crear un entorno de aprendizaje inclusivo y accesible, donde cada individuo pueda alcanzar su máximo potencial. Colaboramos estrechamente con empresas, instituciones educativas y otras organizaciones del tercer sector para asegurar que nuestros programas sean pertinentes y estén alineados con las demandas

del mercado laboral actual.

Además de la formación técnica y profesional, en Fundanai damos una gran importancia al desarrollo de habilidades socioemocionales y competencias blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resiliencia. Reconocemos que estos elementos son cruciales para el éxito personal y profesional de nuestros participantes.

Nuestra labor no se limita a la impartición de cursos; también ofrecemos acompañamiento y asesoramiento personalizado, ayudando a nuestros beneficiarios a trazar un plan de vida y carrera que les permita superar barreras y alcanzar sus metas. A través de tutorías, mentorías y apoyo psicológico, buscamos fortalecer su autoestima y confianza en sus propias capacidades.

La Fundación Fundanai se enorgullece de los resultados alcanzados y del impacto positivo que hemos tenido en la vida de muchas personas. Sin embargo, somos conscientes de que aún queda mucho por hacer. Continuamos trabajando incansablemente para ampliar nuestro alcance y mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, siempre con el objetivo de construir una sociedad más justa e inclusiva.

En resumen, la actividad principal de la Fundación Fundanai es la formación integral de colectivos en riesgo de exclusión, con un enfoque holístico que abarca tanto el desarrollo profesional como personal. A través de nuestra dedicación y compromiso, aspiramos a ser un agente de cambio que contribuya a la construcción de un futuro mejor para todos.

### **Colectivo principal atendido**

La Fundación Fundanai atiende a una variedad de colectivos en riesgo de exclusión social, con el objetivo de proporcionarles formación y herramientas que les permitan integrarse de manera plena en la sociedad. Los principales colectivos atendidos por esta fundación incluyen:

**Personas desempleadas de larga duración:** Aquellos que llevan un tiempo prolongado sin empleo y enfrentan barreras significativas para reincorporarse al mercado laboral.

**Mujeres en situación de vulnerabilidad:** Mujeres que enfrentan desafíos específicos, como la violencia de género, la discriminación laboral, la monoparentalidad, o la falta de acceso a educación y recursos.

**Jóvenes en situación de exclusión:** Jóvenes que han abandonado el sistema educativo prematuramente, aquellos provenientes de entornos socioeconómicos desfavorecidos o que están en riesgo de caer en situaciones de delincuencia o marginalidad.

**Personas con discapacidad:** Individuos con discapacidades físicas, intelectuales o sensoriales que necesitan apoyo específico para acceder a la educación, formación y empleo.

**Inmigrantes y refugiados:** Personas que han migrado o buscan refugio y que requieren formación para adaptarse al nuevo entorno social y laboral, así como para aprender el

idioma local y comprender la cultura.

**Personas mayores:** Mayores de 50 años que enfrentan dificultades para encontrar empleo debido a la edad y necesitan actualización de habilidades y formación en nuevas tecnologías.

**Personas sin hogar:** Aquellos que no tienen un hogar estable y seguro, y que necesitan apoyo para reintegrarse social y laboralmente.

**Personas en situación de pobreza extrema:** Individuos y familias que viven en condiciones de pobreza severa y que requieren intervención integral para mejorar sus condiciones de vida.

**Minorías étnicas y culturales:** Grupos que sufren discriminación y exclusión debido a su origen étnico o cultural, y que necesitan apoyo específico para integrarse plenamente en la sociedad.

La Fundación Fundanai se esfuerza por adaptar sus programas a las necesidades particulares de cada uno de estos colectivos, asegurando que todos reciban el apoyo necesario para superar las barreras que enfrentan y lograr una integración exitosa en la sociedad.

#### **Año comienzo actividad.**

La Fundación Fundanai, una organización sin ánimo de lucro, se dedica con esmero a la formación y, en particular, a la capacitación de colectivos en riesgo de exclusión. Fundada en el año 2020, nuestra misión principal es proporcionar a estos grupos vulnerables las herramientas y habilidades necesarias para mejorar sus oportunidades de inserción laboral y social, promoviendo así su inclusión plena en la sociedad.

#### **Número de personas empleadas - media anual**

Cinco

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

Cinco

#### **Número de voluntarios**

Cuatro

#### **Persona contacto**

MARÍA JOSE BALLESTEROS CHUECA

#### **E-mail contacto**

mjballesteros@educatrafic.es

#### **Página web**

[www.fundanai.es](http://www.fundanai.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 la sostenibilidad de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

#### 1.1 Información adicional

Fundación Fundanai: Abordando Desafíos Globales para Promover la Inclusión

La Fundación Fundanai, fundada en 2020, no solo se dedica a la formación de colectivos en riesgo de exclusión, sino que también es consciente de los múltiples factores globales y generales que influyen en su labor. Nuestra organización se ve afectada, directa e indirectamente, por una variedad de temas económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales que moldean el entorno en el que operamos.

##### Económicos

El entorno económico tiene un impacto significativo en nuestras actividades. La creación de empleo es una de nuestras principales metas, ya que mejorar la empleabilidad de nuestros beneficiarios contribuye directamente a la generación de riqueza y al desarrollo económico de la comunidad. Además, cumplimos rigurosamente con la legalidad vigente para asegurar que todas nuestras operaciones sean transparentes y éticas. La fluctuación de la economía afecta la disponibilidad de recursos y financiación, lo que a su vez influye en nuestra capacidad para ofrecer programas de formación y apoyo.

##### Políticos

Los cambios de gobierno y las políticas públicas tienen un impacto considerable en nuestro trabajo. La colaboración con Administraciones Públicas es crucial para obtener apoyo y recursos que nos permitan llevar a cabo nuestros programas. Establecemos alianzas estratégicas con entidades gubernamentales para maximizar nuestro alcance y efectividad. Además, adaptamos nuestras estrategias y programas en respuesta a cambios en las políticas que afectan a los colectivos vulnerables que atendemos.

##### Medioambientales

El cambio climático y el consumo de recursos naturales son temas de gran relevancia para Fundanai. Nos esforzamos por implementar prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones, desde el uso eficiente de energía y agua hasta la minimización de residuos. Además, incorporamos la concienciación medioambiental en nuestros programas educativos para que los beneficiarios comprendan la importancia de cuidar el medio ambiente y adopten hábitos sostenibles en su vida diaria.

### Tecnológicos

La tecnología juega un papel vital en nuestras actividades. Utilizamos herramientas digitales y plataformas de comunicación para llegar a un público más amplio y mejorar la eficacia de nuestros programas. Las redes sociales son esenciales para la difusión de nuestras iniciativas y la sensibilización sobre la exclusión social. Además, incluimos formación en competencias digitales en nuestros cursos para que los beneficiarios estén mejor preparados para el mercado laboral moderno.

### Sociales

Los temas sociales, como la igualdad de género, la conciliación de la vida personal y profesional, y la educación, están en el corazón de nuestra misión. Promovemos la igualdad de género en todos nuestros programas y aseguramos que tanto hombres como mujeres tengan las mismas oportunidades de formación y empleo. Facilitamos la conciliación de la vida personal y profesional mediante horarios flexibles y apoyo personalizado. La educación y la formación son nuestras herramientas principales para empoderar a los colectivos en riesgo de exclusión y fomentar una sociedad más equitativa e inclusiva.

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

No

### **2.1. Información adicional**

No, las organizaciones pequeñas o medianas (pymes) generalmente no pueden enfrentarse de forma individual a temas globales y generales como los económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales. Esta incapacidad se debe a varias razones fundamentales:

**Recursos Limitados:** Las pymes suelen tener recursos financieros, humanos y tecnológicos limitados en comparación con las grandes corporaciones. Estos recursos restringidos dificultan su capacidad para abordar problemas complejos y multifacéticos como el cambio climático o las fluctuaciones económicas a gran escala.

**Impacto y Alcance Reducido:** Las pymes tienen un alcance y una influencia menor en el ámbito global. Sus acciones, aunque importantes a nivel local, no tienen el mismo impacto que las iniciativas de grandes empresas o gobiernos. La capacidad de influir en políticas públicas o en cambios significativos a nivel ambiental es limitada.

**Dependencia de Entornos Externos:** Las pymes a menudo dependen de las políticas gubernamentales, las condiciones económicas y las innovaciones tecnológicas desarrolladas por otros. Cambios en el gobierno, nuevas regulaciones o avances tecnológicos pueden afectar sus operaciones sin que ellas tengan el poder de influir significativamente en estos factores externos.

**Falta de Especialización:** Abordar temas complejos como la sostenibilidad ambiental o la inclusión social requiere una alta especialización y conocimientos específicos. Las pymes generalmente no tienen el personal especializado ni los recursos necesarios para desarrollar estrategias efectivas en estos campos por sí solas.

**Economías de Escala:** Las soluciones a problemas globales a menudo requieren inversiones significativas y se benefician de economías de escala, algo que las pymes no pueden aprovechar debido a su tamaño reducido. Por ejemplo, la adopción de tecnologías verdes puede ser costosa y menos viable para empresas más pequeñas.

**Necesidad de Colaboración y Redes:** Enfrentar desafíos globales requiere la colaboración entre múltiples partes interesadas, incluyendo gobiernos, grandes empresas, organizaciones sin fines de lucro y comunidades locales. Las pymes, actuando solas, carecen de la red de contactos y la influencia necesaria para liderar estos esfuerzos colaborativos.

En conclusión, aunque las pymes pueden contribuir positivamente a la solución de estos problemas globales y generales, su capacidad de enfrentarlos de forma individual es limitada. La colaboración con otras organizaciones, gobiernos y la comunidad en general es esencial para abordar eficazmente estos desafíos complejos.

## **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo.

#### **3.1. Información adicional**

La planificación y evaluación del impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad empresarial es fundamental y, en muchos sectores específicos, una exigencia legal. Esta práctica se justifica por varias razones clave, tanto para el corto como para el medio y largo plazo:

##### **Justificación en el Corto Plazo**

**Cumplimiento Normativo:** En muchos sectores, existen regulaciones específicas que obligan a las empresas a considerar y mitigar su impacto social y ambiental. El cumplimiento de estas leyes evita sanciones, multas y posibles litigios, asegurando que la empresa opere dentro del marco legal establecido.

**Reputación y Confianza:** Las empresas que demuestran una responsabilidad social y ambiental sólida ganan la confianza de consumidores, inversores y la comunidad en general. En el corto plazo, esto puede traducirse en una mayor lealtad de los clientes y una mejor imagen pública.

**Acceso a Mercados y Licencias:** En sectores específicos, el acceso a ciertos mercados o la obtención de licencias de operación puede estar condicionado al cumplimiento de estándares sociales y ambientales. Planificar y demostrar un impacto positivo en estos aspectos es esencial para mantener y expandir operaciones.

**Justificación en el Medio y Largo Plazo**

**Sostenibilidad Operativa:** La planificación a largo plazo de los aspectos sociales y ambientales asegura la sostenibilidad de las operaciones. Minimizar el impacto ambiental y fomentar prácticas sociales responsables puede reducir riesgos y costos asociados a recursos naturales limitados o a conflictos sociales.

**Atracción y Retención de Talento:** Los empleados actuales y potenciales valoran cada vez más trabajar para empresas social y ambientalmente responsables. Implementar políticas que consideren estos aspectos mejora la atracción y retención de talento, lo que es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier organización.

**Innovación y Competitividad:** Las empresas que invierten en prácticas sostenibles a menudo encuentran nuevas oportunidades de innovación y desarrollo. Esto no solo mejora su competitividad en el mercado, sino que también puede conducir a la creación de productos y servicios más eficientes y responsables.

**Mitigación de Riesgos:** La planificación a largo plazo permite a las empresas identificar y mitigar riesgos sociales y ambientales antes de que se conviertan en problemas mayores. Esto incluye la adaptación a regulaciones futuras, el cambio climático y la evolución de expectativas sociales, lo que protege la viabilidad a largo plazo de la empresa.

**Acceso a Financiamiento:** Los inversores y entidades financieras están cada vez más interesados en proyectos sostenibles y responsables. Las empresas que demuestran un compromiso a largo plazo con la sostenibilidad social y ambiental tienen más probabilidades de acceder a financiamiento en condiciones favorables.

#### **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**

La implementación de un ciclo continuo de análisis, planificación, control, evaluación e implantación de mejoras es una práctica fundamental para cualquier organización que busque aumentar su rentabilidad y optimizar sus recursos. Esta metodología no solo asegura la eficiencia operativa, sino que también promueve la sostenibilidad y la competitividad a largo plazo. Aquí se justifica la importancia de cada etapa en este ciclo:

## 1. Análisis

### Justificación:

El análisis inicial permite a la organización entender su situación actual en términos de recursos, procesos y resultados. Identificar puntos fuertes y débiles, así como oportunidades y amenazas, es crucial para una toma de decisiones informada.

### Beneficios:

Diagnóstico preciso: Proporciona una visión clara de las áreas que requieren mejoras.

Datos fundamentados: Facilita la toma de decisiones basada en datos concretos y no en suposiciones.

## 2. Planificación

### Justificación:

La planificación estratégica es esencial para definir los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como los pasos necesarios para alcanzarlos. Sin una planificación adecuada, las organizaciones corren el riesgo de perderse en actividades no prioritarias o ineficaces.

### Beneficios:

Dirección clara: Establece un rumbo claro para la organización.

Asignación de recursos: Permite una distribución efectiva de recursos financieros, humanos y tecnológicos.

## 3. Aplicación de Sistemas de Control

### Justificación:

Los sistemas de control permiten a la organización monitorear y medir el desempeño en tiempo real. Esto es vital para asegurar que las actividades se desarrollen conforme a lo planificado y para detectar desviaciones a tiempo.

### Beneficios:

Monitoreo continuo: Proporciona información constante sobre el desempeño.

Corrección oportuna: Permite realizar ajustes inmediatos para corregir desviaciones y mantener el rumbo correcto.

## 4. Evaluación

### Justificación:

La evaluación periódica del desempeño permite a la organización determinar la efectividad de sus estrategias y acciones. Este proceso es fundamental para identificar si se están alcanzando los objetivos y si los recursos se están utilizando de manera eficiente.

### Beneficios:

Medición de resultados: Ofrece una evaluación objetiva del cumplimiento de objetivos.

Identificación de mejoras: Detecta áreas que necesitan ser optimizadas o reformuladas.

## 5. Implantación de Mejoras

### Justificación:

La implantación de mejoras basadas en los resultados de la evaluación asegura un ciclo de mejora continua. Este enfoque permite a la organización adaptarse y evolucionar constantemente, lo que es esencial en entornos empresariales dinámicos.

### Beneficios:

Innovación continua: Promueve la innovación y la adaptación a nuevos desafíos.



Optimización de recursos: Asegura un uso más eficiente de los recursos, aumentando la rentabilidad.

#### Rentabilidad y Optimización de Recursos

##### Aumento de Rentabilidad:

Al seguir este ciclo de mejora continua, la organización puede identificar y eliminar ineficiencias, mejorar procesos y reducir costos. Esto no solo aumenta la productividad sino que también mejora la calidad de los productos o servicios, lo que puede conducir a una mayor satisfacción del cliente y, en última instancia, a un aumento en las ventas y los beneficios.

##### Optimización de Recursos:

La planificación y el control rigurosos permiten a la organización utilizar sus recursos de manera más efectiva. Esto incluye la gestión del tiempo, la mano de obra, los materiales y las tecnologías. La evaluación y la implementación de mejoras aseguran que los recursos se utilicen de la manera más eficiente posible, reduciendo el desperdicio y aumentando el valor generado por cada recurso empleado.

#### Conclusión

El ciclo de análisis, planificación, control, evaluación e implantación de mejoras es fundamental para cualquier organización que busque aumentar su rentabilidad y optimizar sus recursos. Este enfoque sistemático no solo mejora la eficiencia operativa y la competitividad, sino que también asegura la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo. La implementación rigurosa de este ciclo permite a las organizaciones adaptarse a cambios, innovar continuamente y maximizar su impacto positivo en el mercado.

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

Es decidido por el órgano de gobierno tras un proceso interno de participación y se destina íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

#### **5.1. Información adicional**

En caso de obtener resultados positivos al final del año, el destino de los fondos se define mediante un proceso interno de participación y es decidido por el órgano de gobierno de la organización, destinándose íntegramente a proyectos y/o partidas concretas. Esta práctica se justifica por varias razones fundamentales:

##### 1. Gobernanza Transparente y Participativa

###### Justificación:

El proceso interno de participación asegura que las decisiones sobre el destino de los fondos sean transparentes y democráticas. Involucrar a diversas partes interesadas dentro de la organización en la toma de decisiones fortalece la legitimidad y la aceptación de las decisiones finales.

###### Beneficios:

Transparencia: Garantiza que todos los miembros de la organización comprendan y apoyen las decisiones tomadas.

Colaboración: Fomenta un ambiente de colaboración y compromiso entre los miembros del equipo.

## 2. Responsabilidad del Órgano de Gobierno

Justificación:

El órgano de gobierno tiene la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones estratégicas sobre el uso de los fondos. Este cuerpo está compuesto por individuos con una visión integral de la organización y su misión, lo que les permite alinear el uso de los recursos con los objetivos estratégicos a largo plazo.

Beneficios:

Visión estratégica: Asegura que los fondos se utilicen de manera que apoyen la misión y los objetivos de la organización.

Responsabilidad: El órgano de gobierno puede ser responsabilizado por sus decisiones, lo que promueve una gestión prudente y efectiva de los recursos.

## 3. Destino Íntegro a Proyectos y/o Partidas Concretas

Justificación:

Destinar los fondos íntegramente a proyectos y/o partidas concretas garantiza que los recursos se utilicen de manera efectiva y eficiente. Esto permite que los fondos generados por la organización se reinviertan en áreas que promuevan su crecimiento y sostenibilidad.

Beneficios:

Impacto Medible: Asignar fondos a proyectos específicos permite medir el impacto y el éxito de las inversiones realizadas.

Optimización de Recursos: Asegura que los recursos se utilicen donde más se necesitan y donde pueden generar el mayor impacto.

## 4. Proceso Interno de Participación

Justificación: Un proceso interno de participación implica la consulta y la colaboración de diferentes departamentos y niveles jerárquicos dentro de la organización. Esto no solo mejora la calidad de las decisiones, sino que también asegura que las decisiones reflejen las necesidades y prioridades de toda la organización.

Beneficios:

Inclusión: Asegura que todas las voces dentro de la organización sean escuchadas y consideradas.

Compromiso: Fomenta el compromiso y la motivación de los empleados al hacerlos sentir parte del proceso de toma de decisiones.

## **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

Nuestra organización ha identificado claramente a los diversos grupos de interés con los que se relaciona, incluyendo empleados, clientes/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación y otros. Realizamos una gestión específica y diferenciada para cada uno de estos grupos, lo cual se justifica por varias razones fundamentales:

### 1. Empleados

Justificación:

Los empleados son el núcleo de la organización. Su satisfacción, compromiso y desarrollo profesional son esenciales para el éxito de la organización.

Gestión Específica:

Formación y Desarrollo: Programas de capacitación continuos para mejorar habilidades y competencias.

Bienestar y Motivación: Iniciativas de bienestar laboral y reconocimiento para mantener alta la moral y motivación.

### 2. Clientes/Usuarios

Justificación:

Los clientes o usuarios son la razón de ser de la organización. Satisfacer sus necesidades y expectativas es fundamental para la sostenibilidad y el crecimiento de la organización.

Gestión Específica:

Atención Personalizada: Servicios adaptados a las necesidades individuales de los usuarios.

Feedback y Mejora Continua: Mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente la calidad del servicio.

### 3. Familias

Justificación:

Las familias de nuestros usuarios y empleados también son importantes, ya que su apoyo y satisfacción repercuten directamente en el bienestar de los usuarios y la productividad de los empleados.

Gestión Específica:

Programas de Apoyo: Iniciativas que facilitan la conciliación familiar y laboral.

Comunicación Abierta: Canales de comunicación efectivos para mantener a las familias informadas y comprometidas.

### 4. Voluntarios

Justificación:

Los voluntarios aportan un valor incalculable a la organización mediante su tiempo y esfuerzo. Su gestión adecuada es crucial para maximizar su impacto.

Gestión Específica:

Capacitación y Reconocimiento: Programas de formación y reconocimiento para mantener el compromiso y la eficiencia de los voluntarios.

Integración y Apoyo: Facilitar su integración en la organización y ofrecer apoyo continuo.

## 5. Proveedores

### Justificación:

Los proveedores son fundamentales para la operación diaria de la organización. Relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con ellos garantizan la calidad y continuidad del suministro de bienes y servicios.

### Gestión Específica:

Evaluación y Selección: Procesos de evaluación rigurosos para seleccionar proveedores confiables y éticos.

Colaboración y Transparencia: Relaciones de colaboración basadas en la transparencia y el respeto mutuo.

## 6. Financiadores y Donantes

### Justificación:

Los financiadores y donantes proporcionan los recursos financieros necesarios para que la organización cumpla su misión. Gestionar estas relaciones con cuidado es vital para asegurar un flujo continuo de fondos.

### Gestión Específica:

Transparencia Financiera: Informes claros y detallados sobre el uso de los fondos.

Relaciones de Confianza: Comunicación regular y personalización del reconocimiento y agradecimiento.

## 7. Aliados y Colaboradores Públicos y Privados

### Justificación:

Las alianzas con otros organismos y entidades amplían el alcance y la efectividad de nuestras actividades. Estas colaboraciones pueden aportar recursos adicionales y nuevas oportunidades.

### Gestión Específica:

Proyectos Conjuntos: Desarrollo de proyectos colaborativos que beneficien a ambas partes.

Redes y Sinergias: Creación de redes que faciliten la cooperación y la sinergia en áreas de interés común.

## 8. Medios de Comunicación

### Justificación:

Los medios de comunicación son esenciales para difundir información sobre la organización y sus actividades, así como para fortalecer la imagen y reputación.

### Gestión Específica:

Relaciones Públicas: Estrategias de relaciones públicas para mantener una imagen positiva y proactiva.

Transparencia Informativa: Proveer información precisa y oportuna a los medios.

## **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**

Nuestra organización ha implementado mecanismos específicos para identificar las necesidades y expectativas de sus diversos grupos de interés. Estas necesidades y expectativas se analizan de manera diferenciada y se integran en los procesos de la organización. Justificar esta práctica es esencial para demostrar su relevancia y efectividad.

### 1. Importancia de Identificar Necesidades y Expectativas

#### Justificación:

Comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés es crucial para alinear las actividades y estrategias de la organización con sus demandas. Esto asegura que la organización responda adecuadamente a sus expectativas y fomente relaciones de confianza y colaboración.

#### Beneficios:

Satisfacción y Lealtad: Mejora la satisfacción y lealtad de los grupos de interés.

Relevancia y Adaptabilidad: Mantiene a la organización relevante y adaptable a los cambios en el entorno.

### 2. Mecanismos de Identificación

#### Justificación:

La implementación de mecanismos específicos permite a la organización recoger información precisa y relevante sobre las necesidades y expectativas de cada grupo de interés. Estos mecanismos pueden variar según el grupo y sus características particulares.

#### Beneficios:

Precisión en la Información: Asegura la obtención de datos específicos y relevantes.

Adaptación de Estrategias: Facilita la adaptación de estrategias y acciones basadas en información concreta.

### 3. Análisis Diferenciado

#### Justificación:

Analizar las necesidades y expectativas de manera diferenciada permite abordar las particularidades de cada grupo de interés. Esto asegura que las respuestas y acciones sean adecuadas y efectivas para cada uno.

#### Beneficios:

Personalización: Permite una respuesta personalizada y específica para cada grupo.

Eficiencia: Optimiza los recursos y esfuerzos al dirigirlos de manera precisa.

### 4. Integración en los Procesos de la Organización

#### Justificación:

Integrar las necesidades y expectativas identificadas en los procesos organizacionales asegura que estas sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones y en la planificación estratégica. Esto fortalece la alineación entre la organización y sus grupos de interés.

#### Beneficios:

Coherencia: Alinea las acciones y decisiones con las expectativas de los grupos de interés.

Mejora Continua: Fomenta una cultura de mejora continua basada en la retroalimentación.

## 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.**

Los miembros del órgano de gobierno, ya sea que ejerzan su cargo a nivel particular o como representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, cumplen con lo que establecen los Estatutos y con las demandas del órgano de dirección. Esta práctica es fundamental para asegurar la buena gobernanza y la eficacia en la gestión de la organización. A continuación, se justifica esta práctica:

#### **1. Cumplimiento de los Estatutos**

Justificación:

Los Estatutos constituyen el marco normativo fundamental que rige el funcionamiento de la organización. Los miembros del órgano de gobierno están obligados a seguir estos Estatutos para garantizar que la organización opere de acuerdo con sus principios y normas establecidas.

Beneficios:

Legalidad y Conformidad: Asegura que todas las decisiones y acciones se realicen dentro del marco legal y normativo.

Estabilidad y Coherencia: Mantiene la estabilidad organizacional y asegura la coherencia en la toma de decisiones y en la gestión.

#### **2. Cumplimiento de las Demandas del Órgano de Dirección**

Justificación:

El órgano de dirección de la organización puede establecer directrices y demandas específicas que los miembros del órgano de gobierno deben cumplir. Esto asegura que las decisiones estratégicas y operativas se alineen con los objetivos y prioridades de la organización.

Beneficios:

Alineación Estratégica: Garantiza que las acciones del órgano de gobierno estén alineadas con la estrategia y los objetivos generales de la organización.

Responsabilidad y Rendición de Cuentas: Asegura que los miembros del órgano de gobierno actúen de manera responsable y rendir cuentas por sus decisiones y acciones.

#### **3. Cumplimiento en el Caso de Representantes Jurídicos**

Justificación:

Cuando los miembros del órgano de gobierno actúan como representantes jurídicos de otros organismos o organizaciones, deben equilibrar sus responsabilidades hacia su organización original con las obligaciones que tienen hacia la organización en la que están ejerciendo su cargo.

Beneficios:

Integridad y Transparencia: Garantiza que los intereses de la organización representada no entren en conflicto con los intereses de la organización en la que están ejerciendo el cargo.

Ética Profesional: Asegura que se mantenga un alto nivel de ética profesional y que los miembros actúen en el mejor interés de ambas partes.

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

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno de vez en cuando.

### **9.1.- Información adicional.**

La rendición de cuentas es un principio fundamental para la gestión transparente y efectiva de cualquier organización. En nuestra organización, se actúa cumpliendo con las obligaciones y rindiendo cuentas ante el órgano de gobierno de manera periódica. Esta práctica es esencial para asegurar la buena gobernanza y la confianza de todos los grupos de interés. A continuación, se justifica esta práctica:

#### **1. Cumplimiento de Obligaciones**

Justificación:

Cumplir con las obligaciones establecidas por el órgano de gobierno es crucial para asegurar que la organización se adhiera a sus principios y normativas internas. Esto incluye la presentación de informes financieros, operativos y estratégicos que reflejen el desempeño y las actividades de la organización.

Beneficios:

Transparencia: Proporciona una visión clara y precisa de cómo se están gestionando los recursos y alcanzando los objetivos.

Responsabilidad: Garantiza que los responsables de la gestión rindan cuentas por sus decisiones y acciones, manteniendo un alto nivel de integridad y ética.

#### **2. Rendición de Cuentas Periódica**

Justificación:

Rendir cuentas ante el órgano de gobierno de vez en cuando, o de manera periódica, asegura que la organización esté alineada con sus objetivos y que el órgano de gobierno pueda supervisar y evaluar la gestión y el desempeño de la misma. La periodicidad puede variar dependiendo de la naturaleza y tamaño de la organización, pero es esencial para mantener una supervisión continua.

Beneficios:

Evaluación Continua: Permite una evaluación continua del desempeño y de la ejecución de estrategias, facilitando la identificación temprana de problemas y la implementación de mejoras.

Control y Supervisión: Ofrece al órgano de gobierno la oportunidad de ejercer control y supervisión, asegurando que las actividades y decisiones sean coherentes con los intereses y directrices de la organización.

#### **3. Mecanismos de Rendición de Cuentas**

Justificación:

Los mecanismos específicos para la rendición de cuentas aseguran que la información proporcionada sea completa, precisa y útil para la toma de decisiones. Estos mecanismos también facilitan la comunicación efectiva entre el órgano de gobierno y el equipo de

gestión.

Beneficios:

Claridad y Efectividad: Mejora la claridad y la efectividad de la comunicación entre la gestión y el órgano de gobierno.

Mejora de la Gestión: Proporciona una base sólida para la toma de decisiones y para la mejora continua de los procesos y estrategias.

#### 4. Impacto en la Confianza y la Credibilidad

Justificación:

La rendición de cuentas periódica fortalece la confianza y la credibilidad de la organización entre sus grupos de interés, incluyendo empleados, clientes, donantes y la comunidad en general. La transparencia en la gestión y el cumplimiento de las obligaciones genera una imagen positiva y aumenta el apoyo hacia la organización.

Beneficios:

Confianza: Genera confianza entre los grupos de interés al demostrar compromiso con la transparencia y la responsabilidad.

Apoyo: Facilita el apoyo y la colaboración de los grupos de interés al evidenciar una gestión responsable y efectiva.

Conclusión

Cumplir con las obligaciones y rendir cuentas ante el órgano de gobierno de manera periódica es esencial para la buena gobernanza y la eficacia de la organización. Esta práctica asegura transparencia, responsabilidad y una supervisión efectiva del desempeño y la gestión, fortaleciendo la confianza y la credibilidad de la organización entre todos sus grupos de interés. La rendición de cuentas regular no solo permite la evaluación y mejora continua, sino que también fomenta una cultura de integridad y compromiso con los principios y objetivos de la organización.

### **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 organización se compromete a proporcionar información clara, honesta y fiel sobre su propia esencia, composición, estrategia, funcionamiento, redes y acuerdos, así como sus fuentes de financiación y obtención de recursos. Esta transparencia se manifiesta en una comunicación activa, permanente, actualizada y detallada a sus grupos de interés y a la sociedad en general. A continuación, se justifica esta práctica:

##### **1. Claridad y Fidelidad de la Información**



#### Justificación:

Proporcionar información clara, honesta y fiel es esencial para mantener la confianza y credibilidad de la organización. Esto incluye la divulgación precisa de su estructura, estrategias, operaciones, acuerdos y fuentes de financiación. Garantizar la claridad y la fidelidad en la información ayuda a fortalecer la confianza entre los grupos de interés y el público, asegurando que las actividades y decisiones de la organización sean transparentes y comprensibles.

### 2. Comunicación Activa y Permanente

#### Justificación:

La comunicación activa y permanente asegura que los grupos de interés y el público estén constantemente informados sobre los desarrollos, actividades y cambios relevantes en la organización. Esta práctica previene malentendidos y mantiene a todos los interesados actualizados, demostrando un enfoque proactivo en la gestión de la comunicación y la transparencia.

### 3. Actualización Detallada

#### Justificación:

La actualización detallada de la información garantiza que los datos proporcionados sean relevantes y precisos, reflejando fielmente la situación actual de la organización. Esto es crucial para la toma de decisiones informada por parte de los grupos de interés y para la rendición de cuentas, facilitando una comprensión completa y actualizada de la gestión y los resultados de la organización.

### 4. Diversidad de Medios de Comunicación

#### Justificación:

Utilizar diferentes medios de comunicación para divulgar información asegura que se alcance a una audiencia amplia y diversa. Esto maximiza la accesibilidad y la comprensión de la información proporcionada, permitiendo que diversos grupos de interés y el público en general accedan a la información necesaria a través de múltiples canales.

### 5. Transparencia en Fuentes de Financiación y Obtención de Recursos

#### Justificación:

La transparencia en las fuentes de financiación y obtención de recursos es crucial para evitar conflictos de interés y asegurar la confianza de los donantes, financiadores y otros grupos de interés. Proporcionar información clara sobre cómo se obtienen y utilizan los recursos ayuda a mantener la integridad financiera y fomenta la confianza y el apoyo continuo de los financiadores y donantes.

#### Conclusión

La organización se destaca por su compromiso con la transparencia y la comunicación efectiva, proporcionando información clara, honesta y fiel sobre su estructura, estrategia, funcionamiento, redes y acuerdos, así como sus fuentes de financiación y obtención de recursos. Este enfoque en la comunicación activa, permanente, actualizada y detallada asegura que todos los grupos de interés y el público en general tengan acceso a la información necesaria para entender y evaluar la gestión y el impacto de la organización. La transparencia no solo fortalece la confianza y la credibilidad, sino que también facilita

una relación más sólida y constructiva con todos los grupos de interés.

## **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 a disposición de todas las personas de la organización.

### **11.1.- Información adicional**

En nuestra organización, los gestores y responsables de personas conocen y siguen las pautas o normas de actuación establecidas. Esto se asegura mediante la existencia de un código de conducta accesible para todos los miembros de la organización. A continuación, se justifica esta práctica:

#### **1. Importancia del Código de Conducta**

Justificación:

El código de conducta es una herramienta esencial que define las pautas de comportamiento y las normas de actuación esperadas dentro de la organización. Al proporcionar un marco claro y detallado, el código de conducta ayuda a establecer estándares éticos y profesionales que deben ser seguidos por todos los miembros, incluidos gestores y responsables de personas.

Beneficios:

**Uniformidad y Consistencia:** Garantiza que todos los miembros de la organización, incluyendo gestores y responsables de personas, sigan las mismas pautas, promoviendo uniformidad en el comportamiento y la toma de decisiones.

**Claridad y Expectativas:** Ofrece claridad sobre las expectativas en cuanto a comportamiento y actuación, reduciendo la ambigüedad y los posibles conflictos.

#### **2. Accesibilidad del Código de Conducta**

Justificación:

La disponibilidad del código de conducta para todas las personas dentro de la organización es fundamental para asegurar que todos los miembros tengan acceso a las normas y pautas que deben seguir. Esto promueve la transparencia y asegura que las normas de actuación sean conocidas y entendidas por todos.

Beneficios:

**Inclusión y Transparencia:** Asegura que todas las personas en la organización, independientemente de su rol o nivel, tengan acceso a las mismas normas y expectativas.

**Responsabilidad:** Facilita que cada miembro asuma la responsabilidad de adherirse a las pautas establecidas y actúe de acuerdo con los principios de la organización.

#### **3. Cumplimiento y Aplicación de Normas**

Justificación:

El conocimiento y la aplicación del código de conducta por parte de los gestores y responsables de personas son cruciales para la efectividad del mismo. Estos líderes deben modelar y reforzar las normas de actuación, asegurando su cumplimiento y fomentando un entorno de trabajo ético y profesional.

**Beneficios:**

**Liderazgo Ejemplar:** Los gestores y responsables que conocen y aplican el código de conducta sirven como ejemplos a seguir, influyendo positivamente en el comportamiento de otros miembros de la organización.

**Gestión Efectiva:** Facilita una gestión efectiva al proporcionar directrices claras sobre cómo abordar situaciones éticamente y cómo tomar decisiones alineadas con los valores de la organización.

**4. Educación y Capacitación**

**Justificación:**

La capacitación continua sobre el código de conducta ayuda a asegurar que todos los miembros de la organización, incluidos gestores y responsables, comprendan y recuerden las normas de actuación. Esto puede incluir la formación inicial y la actualización periódica sobre las políticas y procedimientos.

**Beneficios:**

**Actualización Continua:** Asegura que todos los miembros se mantengan informados sobre cualquier cambio o actualización en las normas de actuación.

**Comprensión y Aplicación:** Mejora la comprensión y la aplicación efectiva de las normas, minimizando el riesgo de incumplimiento.

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos.

**12.1. Información adicional**

En nuestra organización, todas las personas empleadas y las que colaboran como voluntarias conocen la misión, la cultura y los objetivos distintivos de la misma. Esta comprensión se asegura mediante acciones específicas que promueven el compromiso y la alineación con estos elementos fundamentales. A continuación, se justifica esta práctica:

**1. Conocimiento de la Misión y Cultura Organizacional**

**Justificación:**

La misión, la cultura y los valores de una organización son esenciales para orientar el comportamiento y las decisiones de sus miembros. Conocer estos elementos permite a empleados y voluntarios entender el propósito y el contexto en el que operan, asegurando que sus esfuerzos estén alineados con los objetivos organizacionales.

**Beneficios:**

**Orientación y Coherencia:** Facilita que todos los miembros trabajen hacia un objetivo común, asegurando coherencia en las acciones y decisiones.

**Motivación y Compromiso:** Conocer la misión y la cultura contribuye a una mayor motivación y compromiso, ya que las personas comprenden cómo su trabajo y su

participación contribuyen al propósito general de la organización.

## 2. Acciones para Promover el Compromiso y la Alineación

### Justificación:

Implementar acciones específicas para promover el conocimiento y el compromiso con la misión, la cultura y los objetivos asegura que todos los miembros de la organización no solo estén informados, sino también alineados y motivados para contribuir a estos objetivos. Estas acciones pueden incluir programas de orientación, capacitación continua y actividades de integración.

### Beneficios:

**Integración Efectiva:** Facilita la integración de nuevos empleados y voluntarios, asegurando que comprendan y se alineen rápidamente con la misión y los valores de la organización.

**Fortalecimiento del Compromiso:** Promueve un fuerte sentido de pertenencia y compromiso al reforzar la conexión entre el trabajo diario y los objetivos y valores organizacionales.

## 3. Comunicación Clara y Continua

### Justificación:

La comunicación clara y continua sobre la misión, la cultura y los objetivos es crucial para mantener a todos los miembros informados y comprometidos. Esto puede incluir la divulgación de información a través de reuniones, materiales informativos y eventos.

### Beneficios:

**Actualización Constante:** Asegura que todos los miembros estén al tanto de cualquier evolución o cambio en la misión, la cultura o los objetivos.

**Transparencia y Claridad:** Facilita la comprensión y la alineación al proporcionar información clara y accesible sobre los principios y metas de la organización.

## 4. Capacitación y Desarrollo

### Justificación:

La capacitación y el desarrollo continúan sobre la misión, la cultura y los objetivos organizacionales son esenciales para asegurar que todos los miembros, tanto empleados como voluntarios, comprendan estos aspectos y sepan cómo aplicarlos en su trabajo.

### Beneficios:

**Desarrollo Continuo:** Permite a los miembros desarrollar una comprensión más profunda de la misión y los valores, y aplicar estos conocimientos en su rol.

**Adaptación y Evolución:** Facilita la adaptación a cambios en la misión o en los objetivos, asegurando que todos se mantengan alineados con la dirección de la organización.

## 5. Evaluación y Feedback

### Justificación:

La evaluación regular y el feedback sobre el conocimiento y la alineación con la misión, la cultura y los objetivos ayudan a identificar áreas de mejora y asegurar que todos los miembros permanezcan comprometidos y alineados.

### Beneficios:

**Mejora Continua:** Permite ajustar y mejorar las estrategias de comunicación y capacitación para asegurar una alineación efectiva.

**Refuerzo del Compromiso:** Ofrece la oportunidad de reforzar el compromiso y la comprensión mediante el feedback y las evaluaciones.

**Conclusión**

El conocimiento de la misión, la cultura y los objetivos distintivos de la organización es ampliamente comprendido por todas las personas empleadas y colaboradoras voluntarias. Este conocimiento se asegura mediante acciones específicas que promueven el compromiso y la alineación con estos elementos fundamentales. La implementación de programas de orientación, capacitación continua, comunicación clara, y mecanismos de evaluación garantiza que todos los miembros estén informados, motivados y comprometidos con el propósito y los valores de la organización, contribuyendo eficazmente a su éxito y sostenibilidad.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social.

#### **13.1. Información adicional**

Este año, la organización ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social. A continuación, se justifica esta situación y su importancia para la organización:

##### **1. Desarrollo Inicial del Plan de Responsabilidad Social**

**Justificación:**

Elaborar un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social es un paso fundamental para integrar la responsabilidad social en las operaciones y estrategias de la organización. Este plan proporciona una estructura organizada para abordar aspectos sociales, ambientales y éticos, y establece un marco para la acción y la evaluación continua.

**Beneficios:**

**Estructuración de Iniciativas:** Ofrece un enfoque sistemático para implementar iniciativas de responsabilidad social, asegurando que las acciones sean coherentes y alineadas con los valores y objetivos de la organización.

**Visión Clara y Objetivos Definidos:** Establece una visión clara y objetivos específicos para la responsabilidad social, facilitando la planificación y la ejecución efectiva de las actividades.

##### **2. Impulso de la Responsabilidad Social**

**Justificación:**

El desarrollo de un plan de responsabilidad social demuestra el compromiso de la organización con prácticas éticas y sostenibles, y marca el inicio de una estrategia más amplia para abordar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en estos aspectos.

Beneficios:

Compromiso Visible: Refleja un compromiso visible con la responsabilidad social, lo cual es importante para fortalecer la reputación y la relación con grupos de interés, clientes y la comunidad en general.

Cumplimiento de Normas: Facilita el cumplimiento de normativas y expectativas sociales relacionadas con la responsabilidad y sostenibilidad.

### 3. Enfoque Integral y Planificación

Justificación:

El plan de actuaciones en responsabilidad social proporciona una base para abordar de manera integral diversos aspectos como el impacto ambiental, la ética empresarial, el bienestar social y las prácticas laborales. Permite una planificación detallada y un enfoque coordinado para abordar estos temas.

Beneficios:

Coordinación de Recursos: Facilita la coordinación de recursos y esfuerzos hacia objetivos comunes en responsabilidad social.

Monitoreo y Evaluación: Permite establecer indicadores y mecanismos de monitoreo para evaluar el impacto y la efectividad de las iniciativas de responsabilidad social.

### 4. Alineación con Valores y Estrategias

Justificación:

Un plan de responsabilidad social alineado con los valores y estrategias generales de la organización asegura que las iniciativas de responsabilidad social refuercen y complementen los objetivos y la misión global de la organización.

Beneficios:

Integración Estratégica: Asegura que las iniciativas de responsabilidad social se integren de manera coherente con la estrategia global de la organización.

Reforzamiento de la Misión: Refuerza la misión y los valores organizacionales al alinear las prácticas de responsabilidad social con estos principios.

### 5. Preparación para la Implementación

Justificación:

El desarrollo del primer plan de responsabilidad social es un paso preparatorio crucial para la implementación efectiva de las acciones y programas relacionados. Establece las bases para la ejecución y asegura que se cuente con una guía clara para llevar a cabo las iniciativas de responsabilidad social.

Beneficios:

Preparación Efectiva: Garantiza que la organización esté bien preparada para implementar y gestionar iniciativas de responsabilidad social.

Dirección y Enfoque: Proporciona una dirección clara y un enfoque estructurado para la implementación de prácticas responsables.

## **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**

En el contexto del plan de Responsabilidad Social de la organización, se han establecido objetivos con indicadores específicos para su seguimiento. A continuación, se justifica esta práctica:

### 1. Definición Clara de Objetivos

#### Justificación:

El establecimiento de objetivos claros y específicos es fundamental para la efectividad de cualquier plan de Responsabilidad Social. Estos objetivos proporcionan una dirección clara y metas alcanzables que guían las acciones y esfuerzos de la organización en materia de responsabilidad social.

#### Beneficios:

**Dirección y Enfoque:** Ofrecen una dirección clara para las actividades y programas, asegurando que los esfuerzos estén alineados con la misión y los valores de la organización.

**Motivación y Compromiso:** Facilitan la motivación y el compromiso al establecer metas concretas y alcanzables que el personal puede identificar y trabajar hacia ellas.

### 2. Desarrollo de Indicadores Específicos

#### Justificación:

Los indicadores específicos son esenciales para medir el progreso hacia los objetivos establecidos en el plan de Responsabilidad Social. Estos indicadores permiten evaluar de manera objetiva el desempeño y el impacto de las iniciativas, proporcionando datos cuantificables y cualitativos sobre los resultados alcanzados.

#### Beneficios:

**Monitoreo y Evaluación:** Permiten el monitoreo continuo y la evaluación del progreso hacia los objetivos, identificando áreas de éxito y áreas que requieren ajustes.

**Transparencia y Rendición de Cuentas:** Facilitan la rendición de cuentas y la transparencia al proporcionar datos claros sobre el impacto y los resultados de las iniciativas de responsabilidad social.

### 3. Facilitación de la Implementación

#### Justificación:

Establecer objetivos con indicadores específicos facilita la implementación efectiva del plan de Responsabilidad Social. Los objetivos guían las acciones y las decisiones diarias, mientras que los indicadores permiten ajustar las estrategias y tácticas según sea necesario para asegurar que se cumplan los objetivos.

#### Beneficios:

**Dirección y Coordinación:** Proporcionan una guía clara para coordinar los esfuerzos y recursos hacia la consecución de los objetivos.

**Ajuste y Mejora Continua:** Permiten realizar ajustes y mejoras continuas basadas en el análisis de los indicadores y los resultados obtenidos.

### 4. Evaluación del Impacto

#### Justificación:

La evaluación del impacto es esencial para determinar la efectividad y el éxito de las iniciativas de responsabilidad social. Los indicadores específicos permiten medir el impacto real de las acciones emprendidas y evaluar si se están logrando los resultados deseados.

Beneficios:

Evidencia de Resultados: Proporcionan evidencia tangible de los resultados alcanzados y del impacto generado por las iniciativas de responsabilidad social.

Planificación Futuro: Informan la planificación futura al identificar las áreas de mayor impacto y las oportunidades de mejora.

## 5. Alineación con Estrategias Organizacionales

Justificación:

Los objetivos y indicadores del plan de Responsabilidad Social deben estar alineados con las estrategias generales de la organización. Esto asegura que las iniciativas de responsabilidad social refuercen los objetivos estratégicos de la organización y contribuyan a su misión y visión global.

Beneficios:

Coherencia Estratégica: Asegura que las iniciativas de responsabilidad social sean coherentes con la estrategia y los valores organizacionales.

Valor Agregado: Maximiza el valor agregado de las iniciativas de responsabilidad social al alinearlas con las metas y objetivos generales de la organización.

## 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**

Sí, la organización dispone de una metodología para conocer la satisfacción de sus clientes, usuarios y beneficiarios, la cual se revisa periódicamente. Esta metodología permite incorporar la opinión de estos grupos como indicadores de resultado. A continuación, se justifica esta práctica:

##### **1. Importancia de Conocer la Satisfacción**

Justificación:

Conocer la satisfacción de clientes, usuarios y beneficiarios es crucial para asegurar que los servicios y productos ofrecidos cumplen con sus expectativas y necesidades. La satisfacción proporciona información valiosa sobre la calidad y la efectividad de las iniciativas de la organización, lo que permite realizar ajustes y mejoras continuas.

Beneficios:

Mejora Continua: Permite identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios para optimizar la calidad de los servicios y productos.

Adaptación a Necesidades: Facilita la adaptación de la oferta a las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes/usuarios/beneficiarios.

##### **2. Metodología de Recolección de Opiniones**

Justificación:



La existencia de una metodología establecida para recolectar opiniones asegura que el proceso sea sistemático y consistente. Esto puede incluir encuestas de satisfacción, entrevistas, grupos focales, y otros métodos de feedback que proporcionan datos relevantes y representativos.

Beneficios:

Estructuración del Proceso: Asegura que la recolección de opiniones se realice de manera estructurada y organizada, facilitando la obtención de datos precisos y útiles.

Datos Representativos: Proporciona una base sólida de datos representativos que reflejan las opiniones y experiencias de los clientes/usuarios/beneficiarios.

### 3. Revisión Periódica de la Metodología

Justificación:

La revisión periódica de la metodología es fundamental para asegurar que siga siendo efectiva y relevante. Esto permite ajustar el enfoque según los cambios en las expectativas de los clientes/usuarios/beneficiarios y en el contexto operativo de la organización.

Beneficios:

Actualización y Relevancia: Garantiza que la metodología se mantenga actualizada y adaptada a las necesidades y expectativas cambiantes.

Mejora en la Recolección de Datos: Permite identificar y corregir posibles deficiencias en el proceso de recolección de datos.

### 4. Incorporación de Opiniones como Indicadores de Resultado

Justificación:

Incorporar las opiniones de clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado permite medir el impacto real de las iniciativas y evaluar la efectividad en la satisfacción de las necesidades. Esto facilita una evaluación objetiva del rendimiento y la calidad.

Beneficios:

Medición Objetiva: Proporciona una medida objetiva del éxito y la efectividad de las acciones de la organización.

Informes y Decisiones: Facilita la elaboración de informes y la toma de decisiones informadas basadas en datos concretos sobre la satisfacción.

### 5. Fomento de la Transparencia y la Confianza

Justificación:

Contar con mecanismos efectivos para conocer la satisfacción y utilizar esta información para mejorar fortalece la transparencia y la confianza con los clientes/usuarios/beneficiarios. Demuestra el compromiso de la organización con la calidad y la mejora continua.

Beneficios:

Confianza en la Organización: Refuerza la confianza de los clientes/usuarios/beneficiarios al mostrar que sus opiniones son valoradas y consideradas.

Relaciones Positivas: Fomenta relaciones positivas y constructivas entre la organización y sus grupos de interés.

## 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**

Sí, la organización dispone de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes a través de una metodología establecida y de forma periódica. A continuación, se justifica esta práctica:

#### **1. Importancia de Conocer la Satisfacción de Financiadores y Donantes**

Justificación:

Conocer la satisfacción de los organismos financiadores y donantes es crucial para mantener relaciones sólidas y duraderas. Estos stakeholders juegan un papel esencial en el apoyo financiero y en la viabilidad de los proyectos de la organización. Comprender su nivel de satisfacción ayuda a asegurar que sus expectativas se cumplan y fomenta la continuidad del apoyo.

Beneficios:

**Fortalecimiento de Relaciones:** Permite fortalecer las relaciones con los financiadores y donantes al demostrar que la organización valora su apoyo y está comprometida con la transparencia y la rendición de cuentas.

**Aseguramiento de Apoyo Continuo:** Facilita la identificación de áreas de mejora que pueden contribuir a la retención y al aumento del apoyo financiero.

#### **2. Metodología para Recolectar Opiniones**

Justificación:

Utilizar una metodología establecida para recolectar opiniones asegura que el proceso sea sistemático y estructurado. Esto puede incluir encuestas de satisfacción, entrevistas periódicas, y reuniones de retroalimentación, proporcionando una manera efectiva de captar las percepciones y expectativas de los financiadores y donantes.

Beneficios:

**Proceso Estructurado:** Garantiza que la recolección de opiniones se realice de manera organizada y eficiente, facilitando la obtención de datos valiosos y representativos.

**Datos Confiables:** Permite obtener datos fiables que reflejan las verdaderas opiniones y niveles de satisfacción de los financiadores y donantes.

#### **3. Revisión Periódica de la Metodología**

Justificación:

La revisión periódica de la metodología utilizada para conocer la satisfacción es fundamental para asegurar que siga siendo efectiva y relevante. Este proceso de revisión permite ajustar la metodología según los cambios en las expectativas de los financiadores y donantes y en el contexto operativo de la organización.

Beneficios:

**Adaptabilidad:** Asegura que la metodología se adapte a las necesidades y expectativas cambiantes de los financiadores y donantes.

**Eficiencia y Precisión:** Permite mejorar la precisión y la eficiencia en la recolección y análisis de datos.

#### **4. Incorporación de Opiniones en la Gestión**

Justificación:

Incorporar las opiniones de financiadores y donantes en la gestión de la organización permite ajustar las estrategias y operaciones para alinearlas mejor con sus expectativas. Esto también facilita la toma de decisiones basada en feedback real y permite realizar mejoras continuas en las relaciones y en la gestión de los recursos.

Beneficios:

Mejora Continua: Facilita la implementación de mejoras basadas en el feedback recibido, optimizando la gestión y la relación con los financiadores y donantes.

Decisiones Informadas: Permite tomar decisiones informadas que reflejen las prioridades y expectativas de los financiadores y donantes.

## 5. Transparencia y Confianza

Justificación:

Conocer y responder a la satisfacción de los financiadores y donantes contribuye a la transparencia y refuerza la confianza en la organización. Mostrar que se valoran sus opiniones y se actúa en consecuencia demuestra un compromiso con la rendición de cuentas y la gestión responsable.

Beneficios:

Refuerzo de la Confianza: Refuerza la confianza al mostrar un compromiso claro con la satisfacción y el valor del apoyo recibido.

Relaciones Positivas: Fomenta relaciones positivas y sostenibles con los financiadores y donantes.

## 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, su implantación y evaluación

### 17.1. Información adicional

#### 1. Mecanismos Definidos para la Identificación de Mejoras

Justificación:

Contar con mecanismos definidos para identificar posibles mejoras en los servicios permite una aproximación sistemática y organizada a la optimización de la oferta. Estos mecanismos pueden incluir encuestas de satisfacción, análisis de feedback, estudios de mercado, y revisión de procesos internos.

Beneficios:

Recopilación Sistemática de Datos: Permite una recolección estructurada de datos y opiniones de clientes que pueden señalar áreas de mejora.

Identificación de Problemas y Oportunidades: Facilita la identificación de problemas recurrentes y oportunidades de mejora que quizás no serían evidentes sin un proceso formal.

#### 2. Proceso de Implantación de Mejoras

Justificación:

La implantación de mejoras es un paso crucial que requiere una planificación detallada y una ejecución cuidadosa. Tener un proceso definido para la implantación asegura que las mejoras se implementen de manera efectiva y con un impacto positivo en el servicio ofrecido.

Beneficios:

Planificación Estructurada: Permite una planificación y ejecución ordenada, minimizando el riesgo de errores y garantizando que las mejoras se introduzcan de manera eficiente.

Recursos y Responsabilidades: Define claramente los recursos necesarios y las responsabilidades de los miembros del equipo para la implementación de mejoras.

### 3. Evaluación de las Mejoras Introducidas

Justificación:

Evaluar las mejoras introducidas es fundamental para medir su efectividad y asegurarse de que han tenido el impacto deseado. La evaluación permite realizar ajustes si es necesario y asegura que los cambios realmente benefician a los clientes.

Beneficios:

Medición del Impacto: Proporciona datos sobre el impacto de las mejoras, ayudando a determinar si han logrado los resultados esperados.

Retroalimentación y Ajustes: Facilita la retroalimentación continua y permite realizar ajustes para optimizar aún más las mejoras.

### 4 . Ciclo de Mejora Continua

Justificación:

La integración de mecanismos para la identificación, implantación y evaluación de mejoras fomenta un ciclo de mejora continua. Este enfoque permite a la organización adaptarse y evolucionar constantemente, respondiendo a las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes.

Beneficios:

Adaptación Constante: Permite a la organización adaptarse a cambios en el entorno y en las expectativas de los clientes, asegurando que los servicios permanezcan relevantes y efectivos.

Optimización Proactiva: Facilita una optimización proactiva de los procesos y servicios, manteniendo altos estándares de calidad.

### 5. Transparencia y Comunicación

Justificación:

Un proceso bien definido para la identificación e implantación de mejoras también debe incluir la comunicación transparente de los cambios realizados a los clientes. Informar a los clientes sobre las mejoras implementadas muestra un compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente.

Beneficios:

Confianza del Cliente: Refuerza la confianza de los clientes al mostrar que la organización está activa en la mejora de sus servicios y que valora sus opiniones.

Relación Positiva: Contribuye a una relación positiva y constructiva con los clientes, al demostrar que sus comentarios y sugerencias son tomados en cuenta y utilizados para mejorar el servicio.

## 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

Sí, 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 del 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, respondiendo a necesidades detectadas. A continuación, se justifica esta práctica:

#### 1. Planificación Sistemática de la Innovación

Justificación:

La planificación sistemática es crucial para llevar a cabo la investigación e innovación de manera efectiva. Esta planificación permite definir claramente los objetivos, recursos necesarios y pasos a seguir en el proceso de innovación, asegurando que se aborden las necesidades y expectativas identificadas.

Beneficios:

Estructura Clara: Proporciona una estructura clara y organizada para el proceso de innovación, minimizando riesgos y maximizando la eficiencia.

Enfoque en Necesidades: Permite alinear las iniciativas de innovación con las necesidades y expectativas de los clientes y del sector, garantizando relevancia y aplicabilidad.

#### 2. Metodología de Investigación e Innovación

Justificación:

Utilizar una metodología definida para la investigación e innovación asegura que el proceso sea riguroso, reproducible y basado en datos. Esta metodología puede incluir investigación de mercado, análisis de tendencias, prototipado y pruebas de concepto, entre otros.

Beneficios:

Datos Confiables: Permite la recolección y análisis de datos fiables para tomar decisiones informadas y fundamentadas.

Reproducibilidad: Garantiza que el proceso de innovación sea reproducible y pueda ser ajustado o replicado según sea necesario.

#### 3. Evaluación de Resultados

Justificación:

La evaluación de los resultados de las innovaciones es esencial para medir su efectividad y determinar si cumplen con los objetivos establecidos. Esta evaluación permite realizar ajustes y mejoras continuas basadas en el desempeño real de los productos o servicios innovados.

Beneficios:

Medición de Impacto: Proporciona una medida objetiva del impacto y la efectividad de las innovaciones, ayudando a identificar áreas de éxito y oportunidades de mejora.

Optimización Continua: Facilita la optimización continua al permitir ajustes basados en datos reales y feedback de los usuarios.

#### 4. Responsabilidad y Sostenibilidad en el Tiempo

Justificación:

La innovación debe llevarse a cabo de manera responsable y sostenible, considerando los recursos disponibles, el impacto ambiental y la viabilidad a largo plazo. Este enfoque asegura que las innovaciones sean efectivas no solo en el corto plazo, sino también en términos de durabilidad y sostenibilidad.

Beneficios:

Uso Eficiente de Recursos: Asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente y que las innovaciones sean viables a largo plazo.

Impacto Ambiental Minimizado: Permite minimizar el impacto ambiental al considerar prácticas sostenibles en el proceso de innovación.

## 5. Respuesta a Necesidades Detectadas

Justificación:

La investigación e innovación deben centrarse en responder a las necesidades detectadas a través de la recopilación de feedback y el análisis de tendencias del sector. Esto asegura que los productos y servicios se ajusten a las expectativas cambiantes y a las demandas emergentes del mercado.

Beneficios:

Relevancia y Aplicabilidad: Garantiza que las innovaciones sean relevantes y aplicables, alineándose con las necesidades actuales y futuras de los clientes y del sector.

Satisfacción del Cliente: Contribuye a la satisfacción del cliente al asegurar que los productos y servicios se adapten a sus necesidades y preferencias.

## Calidad de los productos y servicios

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### 19.1. Información adicional

La entidad evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales. A continuación, se justifica esta práctica:

##### 1. Evaluación de la Eficiencia de Aspectos Socialmente Responsables

Justificación:

Evaluar la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio es fundamental para asegurar que la organización cumple con sus compromisos en términos de responsabilidad social. Esto incluye la revisión de prácticas laborales, la gestión de recursos, y el impacto en la comunidad.

Beneficios:

Cumplimiento de Normas y Valores: Asegura que los procesos se alineen con las normas éticas y los valores de responsabilidad social de la organización.

Optimización de Procesos: Permite identificar y corregir inefficiencias en el proceso productivo o de prestación del servicio, mejorando la sostenibilidad y la eficacia.

##### 2. Transparencia en los Impactos Sociales y Ambientales

Justificación:

Informar al cliente sobre los impactos sociales y/o ambientales del producto o servicio es un aspecto clave de la transparencia y la rendición de cuentas. Este enfoque permite a los clientes tomar decisiones informadas sobre sus elecciones de compra y fomenta la confianza en la organización.

Beneficios:

Empoderamiento del Cliente: Proporciona a los clientes información relevante que les permite tomar decisiones alineadas con sus valores y preocupaciones.

Fomento de la Confianza: Reforza la confianza y la lealtad de los clientes al demostrar un compromiso con la transparencia y la responsabilidad.

### 3. Comunicación de Información Relevante

Justificación:

La comunicación clara y accesible de los impactos sociales y ambientales es crucial para garantizar que los clientes comprendan el valor añadido de los productos o servicios ofrecidos. Esta comunicación puede incluir informes de sostenibilidad, etiquetas de productos, o mensajes en canales de atención al cliente.

Beneficios:

Claridad y Accesibilidad: Asegura que la información sobre los impactos sociales y ambientales esté fácilmente disponible y sea comprensible para los clientes.

Transparencia Proactiva: Demuestra un enfoque proactivo hacia la transparencia, diferenciando a la organización de sus competidores.

### 4. Integración de Responsabilidad Social en el Proceso Productivo

Justificación:

Integrar aspectos de responsabilidad social en el proceso productivo o de prestación del servicio es esencial para asegurar que las prácticas responsables no sean solo una parte de la comunicación, sino una realidad en la operativa diaria de la organización.

Beneficios:

Alineación con Valores: Refuerza la alineación entre los valores de la organización y sus prácticas diarias.

Reducción de Impactos Negativos: Minimiza los impactos negativos en la sociedad y el medio ambiente al incorporar prácticas responsables desde el inicio.

### 5. Evaluación Continua y Mejora

Justificación:

La evaluación continua de la eficiencia y los impactos sociales y ambientales permite a la organización ajustar sus prácticas y mejorar constantemente. Esto garantiza que la entidad se mantenga a la vanguardia en términos de responsabilidad social y adaptación a nuevas normativas y expectativas.

Beneficios:

Adaptación Proactiva: Permite una adaptación proactiva a cambios en las expectativas del mercado y nuevas regulaciones.

Mejora Continua: Facilita la mejora continua en prácticas responsables, contribuyendo al desarrollo sostenible de la organización.

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

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

## **20.1. Información adicional**

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua. A continuación, se justifica esta práctica:

### **1. Proceso Normalizado de Evaluación Integral**

#### **Justificación:**

Un proceso normalizado garantiza que la evaluación de los servicios o productos se realice de manera consistente y sistemática. La normalización implica la utilización de procedimientos, criterios y herramientas estandarizadas para asegurar que cada evaluación se lleve a cabo con rigor y uniformidad.

#### **Beneficios:**

**Consistencia y Comparabilidad:** Asegura que las evaluaciones sean consistentes y comparables a lo largo del tiempo, facilitando el seguimiento de tendencias y la identificación de áreas de mejora.

**Rigor y Precisión:** Proporciona un marco riguroso para la evaluación, asegurando que se consideren todos los aspectos relevantes del servicio o producto.

### **2. Evaluación Integral**

#### **Justificación:**

La evaluación integral considera todos los aspectos del servicio o producto, incluidos los impactos sociales, ambientales, económicos y operativos. Este enfoque holístico permite una comprensión completa del desempeño y los efectos del servicio o producto en diversos ámbitos.

#### **Beneficios:**

**Visión Completa:** Ofrece una visión completa del impacto y la eficacia del servicio o producto, lo que permite una mejor identificación de áreas de éxito y oportunidades de mejora.

**Mejora de la Calidad:** Facilita una mejora más efectiva al abordar todos los aspectos relevantes que pueden afectar la calidad y el desempeño del servicio o producto.

### **3. Evaluación Proactiva**

#### **Justificación:**

Una evaluación proactiva implica no solo revisar el desempeño pasado, sino también anticipar problemas potenciales y oportunidades de mejora. Este enfoque permite a la organización tomar medidas preventivas y realizar ajustes antes de que se conviertan en problemas significativos.

#### **Beneficios:**

**Prevención de Problemas:** Permite identificar y abordar problemas potenciales antes de



que afecten significativamente al servicio o producto.

Optimización Oportuna: Facilita ajustes y mejoras oportunas que pueden aumentar la eficacia y la calidad de los servicios o productos.

#### 4. Medición del Impacto Social

Justificación:

Medir el impacto social de los servicios o productos es esencial para comprender cómo afectan a las comunidades y a la sociedad en general. Esta medición puede incluir aspectos como la inclusión social, la equidad, y el desarrollo comunitario.

Beneficios:

Responsabilidad Social: Refuerza el compromiso de la organización con la responsabilidad social al evaluar y reportar los impactos sociales de sus actividades.

Valor Añadido: Permite demostrar el valor añadido de los servicios o productos en términos de impacto positivo en la sociedad.

#### 5. Sistema de Mejora Continua

Justificación:

Un sistema de mejora continua se basa en la idea de que siempre hay oportunidades para mejorar y optimizar. Esto implica que la organización se fija objetivos de mejora basados en los resultados de las evaluaciones y realiza ajustes periódicos para alcanzar estos objetivos.

Beneficios:

Optimización Constante: Facilita una optimización constante al permitir la implementación de mejoras basadas en los hallazgos de las evaluaciones.

Adaptación y Evolución: Permite a la organización adaptarse y evolucionar continuamente, manteniéndose competitiva y relevante en el mercado.

### 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

Sí, se proporciona y difunde información detallada sobre la totalidad de los productos y/o servicios ofertados, incluyendo sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso. A continuación, se justifica esta práctica:

##### 1. Información Detallada de Características

Justificación:

Proporcionar información detallada sobre las características de los productos o servicios asegura que los clientes comprendan claramente lo que están adquiriendo. Esta información puede incluir especificaciones técnicas, funcionalidades, y otros detalles relevantes.

Beneficios:

Transparencia: Facilita la transparencia, permitiendo a los clientes evaluar si el producto o servicio cumple con sus necesidades y expectativas.

Decisiones Informadas: Permite a los clientes tomar decisiones informadas basadas en una comprensión completa de lo que se les ofrece.

## 2. Información sobre Particularidades

Justificación:

Difundir información sobre las particularidades del producto o servicio es esencial para destacar sus características únicas y diferenciales. Esto puede incluir aspectos como la exclusividad, el diseño innovador, o características especiales que lo distinguen de otras opciones disponibles.

Beneficios:

Diferenciación: Ayuda a destacar lo que hace único al producto o servicio, diferenciándolo de la competencia.

Valor Añadido: Permite a los clientes apreciar el valor añadido y los beneficios especiales del producto o servicio.

## 3. Requisitos de Acceso

Justificación:

Informar sobre los requisitos de acceso al producto o servicio asegura que los clientes entiendan las condiciones necesarias para adquirir o utilizar el producto. Esto puede incluir requisitos técnicos, financieros, o de elegibilidad.

Beneficios:

Claridad: Proporciona claridad sobre las condiciones necesarias, evitando malentendidos y asegurando que los clientes cumplan con todos los requisitos.

Facilita el Proceso: Facilita el proceso de adquisición o acceso al producto o servicio al informar a los clientes sobre lo que necesitan cumplir.

## 4. Beneficios de Uso

Justificación:

Informar sobre los beneficios de uso del producto o servicio permite a los clientes entender cómo les aportará valor. Esto incluye los resultados esperados, las ventajas en comparación con alternativas y los problemas que el producto o servicio puede resolver.

Beneficios:

Motivación para la Compra: Motiva a los clientes al mostrar cómo el producto o servicio mejorará su situación o resolverá sus necesidades.

Expectativas Claras: Establece expectativas claras sobre los resultados y ventajas del uso, lo que contribuye a una mayor satisfacción del cliente.

## 5. Difusión Activa de la Información

Justificación:

La difusión activa de esta información a través de diversos canales de comunicación, como sitios web, materiales impresos, redes sociales y atención al cliente, asegura que llegue a todos los clientes potenciales y actuales.

Beneficios:

Alcance Amplio: Aumenta el alcance y la visibilidad de la información, asegurando que llegue a un público amplio y diverso.

**Accesibilidad:** Hace que la información esté fácilmente accesible para los clientes en diferentes puntos de contacto.

#### 6. Cumplimiento de Normativas

**Justificación:**

Proporcionar información completa y precisa también asegura el cumplimiento de normativas y regulaciones que exigen transparencia en la oferta de productos y servicios. Esto es crucial para evitar problemas legales y garantizar prácticas comerciales justas.

**Beneficios:**

**Cumplimiento Legal:** Asegura que la organización cumpla con las normativas vigentes relacionadas con la provisión de información al cliente.

**Protección del Cliente:** Protege a los clientes al proporcionarles toda la información necesaria para tomar decisiones informadas.

## 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

Sí, existen mecanismos para evaluar la satisfacción de las personas empleadas y voluntarias. Se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan. A continuación, se justifica esta práctica:

##### 1. Metodología de Evaluación

**Justificación:**

Utilizar una metodología estructurada para la evaluación de la satisfacción asegura que el proceso sea sistemático y objetivo. Esta metodología puede incluir encuestas, entrevistas, grupos focales y análisis de feedback, entre otros. La metodología permite recoger datos fiables y representativos sobre la experiencia de las personas empleadas y voluntarias.

**Beneficios:**

**Consistencia y Rigor:** Asegura que la evaluación se realice de manera consistente y rigurosa, proporcionando una visión precisa de la satisfacción.

**Datos Objetivos:** Permite la obtención de datos objetivos y cuantificables que facilitan el análisis y la identificación de áreas de mejora.

##### 2. Evaluación Periódica

**Justificación:**

Realizar evaluaciones de manera periódica es esencial para monitorear continuamente el nivel de satisfacción a lo largo del tiempo. Las evaluaciones periódicas permiten identificar tendencias, medir el impacto de las iniciativas implementadas y adaptar las estrategias según las necesidades cambiantes.

**Beneficios:**

**Seguimiento Continuo:** Facilita el seguimiento continuo de la satisfacción y el ajuste oportuno de las estrategias en función de los resultados.

**Detección Temprana de Problemas:** Permite detectar problemas potenciales antes de que se conviertan en cuestiones graves, abordando las preocupaciones de manera oportuna.

### 3. Identificación de Mejoras

**Justificación:**

Una vez recopilada la información sobre la satisfacción, es crucial analizar los datos para identificar áreas de mejora. Este análisis permite descubrir patrones, problemas recurrentes y oportunidades para optimizar el entorno de trabajo y las experiencias de los voluntarios.

**Beneficios:**

**Focalización en Problemas:** Permite enfocar los esfuerzos en áreas específicas que necesitan mejora, basándose en datos reales y relevantes.

**Optimización de Recursos:** Facilita la asignación efectiva de recursos para abordar las áreas identificadas como prioritarias.

### 4. Implantación de Mejoras

**Justificación:**

La implantación de mejoras basadas en los resultados de la evaluación asegura que las acciones correctivas y los ajustes se realicen de manera efectiva. Este proceso incluye la planificación, ejecución y seguimiento de las mejoras identificadas.

**Beneficios:**

**Eficiencia en la Implementación:** Asegura que las mejoras se implementen de manera eficiente y con un impacto positivo en la satisfacción general.

**Adaptación y Evolución:** Permite a la organización adaptarse a las necesidades cambiantes de las personas empleadas y voluntarias, mejorando continuamente el entorno laboral y la experiencia de voluntariado.

### 5. Transparencia y Comunicación

**Justificación:**

Comunicar los resultados de las evaluaciones y las acciones tomadas para mejorar es esencial para mantener la confianza y el compromiso de las personas empleadas y voluntarias. La transparencia en el proceso demuestra que la organización valora sus aportaciones y está comprometida con su bienestar.

**Beneficios:**

**Confianza y Compromiso:** Reforza la confianza y el compromiso de las personas empleadas y voluntarias al demostrar que sus opiniones son valoradas y tenidas en cuenta.

**Motivación:** Contribuye a una mayor motivación y satisfacción al mostrar que la organización se preocupa activamente por sus necesidades y preocupaciones.

### 6. Beneficios para la Organización

**Justificación:**

Una alta satisfacción entre personas empleadas y voluntarias tiene un impacto positivo en la productividad, la retención y el ambiente laboral. Evaluar y mejorar continuamente la satisfacción contribuye al éxito general de la organización.

**Beneficios:**

**Productividad y Eficiencia:** Contribuye a una mayor productividad y eficiencia al mantener a

las personas motivadas y comprometidas.

Retención de Talento: Ayuda a retener talento al crear un entorno positivo y satisfactorio para las personas empleadas y voluntarias.

## **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 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. A continuación, se justifica esta práctica:

##### **1. Compromiso con los Principios de Diversidad**

Justificación:

Comprometerse con principios reconocidos como los de la Carta de la Diversidad implica adherirse a un marco ético y normativo que promueve la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Estos principios son pautas ampliamente aceptadas que ayudan a garantizar prácticas justas en el acceso a puestos de trabajo, formación, desarrollo profesional y retribución.

Beneficios:

Estándares Reconocidos: Garantiza que la organización sigue un estándar ampliamente reconocido y respetado, lo que refuerza su compromiso con la igualdad y la diversidad.

Guía de Acción: Proporciona una guía clara para implementar políticas y prácticas que promuevan la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

##### **2. Gestión Activa de la Diversidad**

Justificación:

La gestión activa de la diversidad implica implementar estrategias y prácticas que fomenten un entorno inclusivo. Esto puede incluir el desarrollo de políticas específicas, la formación en diversidad, y la promoción de un ambiente de trabajo inclusivo.

Beneficios:

Inclusión Proactiva: Permite a la organización abordar activamente cuestiones de diversidad y no discriminación, en lugar de simplemente reaccionar a problemas a medida que surgen.

Cultura Inclusiva: Fomenta una cultura organizacional inclusiva y respetuosa, donde se valoran las diferencias y se promueve la equidad.

##### **3. Planes Específicos de Diversidad**

Justificación:

Desarrollar e implementar planes específicos para la diversidad asegura que la organización aborde de manera sistemática y organizada los temas relacionados con la igualdad de oportunidades. Estos planes suelen incluir medidas concretas para mejorar la inclusión y la equidad en áreas como el reclutamiento, la formación y la promoción.

Beneficios:

Estrategia Clara: Proporciona una estrategia clara y detallada para abordar la diversidad, con objetivos específicos y medidas concretas.

Responsabilidad y Transparencia: Aumenta la responsabilidad y la transparencia en la gestión de la diversidad al establecer objetivos y acciones concretas.

#### 4. Comunicación de Planes de Diversidad

Justificación:

Comunicar los planes específicos de diversidad a todas las personas en la organización asegura que todos estén informados sobre las políticas y prácticas relacionadas con la igualdad de oportunidades. La comunicación efectiva es clave para la implementación exitosa de estas políticas.

Beneficios:

Concienciación: Aumenta la concienciación entre todos los miembros de la organización sobre la importancia de la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Compromiso: Fomenta el compromiso de todas las partes interesadas al hacerlas partícipes de las políticas y objetivos en materia de diversidad.

#### 5. Implantación de Medidas y Evaluación

Justificación:

Implantar las medidas establecidas en los planes de diversidad y evaluar su efectividad es crucial para asegurar que las políticas se implementen de manera efectiva y produzcan los resultados deseados. La evaluación periódica permite identificar áreas de éxito y oportunidades de mejora.

Beneficios:

Monitoreo de Resultados: Permite monitorear los resultados de las medidas implementadas y ajustar las políticas según sea necesario.

Mejora Continua: Facilita la mejora continua en la gestión de la diversidad al proporcionar retroalimentación sobre el impacto de las medidas.

#### 6. Análisis del Impacto en las Personas

Justificación:

Analizar el impacto de las políticas de diversidad en las personas asegura que las medidas tomadas realmente beneficien a todos los miembros de la organización. Este análisis puede incluir encuestas de satisfacción, entrevistas y otros métodos para evaluar cómo las políticas afectan a las personas.

Beneficios:

Ajustes Informados: Permite realizar ajustes informados a las políticas y prácticas basados en la retroalimentación directa de las personas.

Aseguramiento de la Inclusión: Asegura que las políticas y medidas sean efectivas en la creación de un entorno inclusivo y equitativo.

### **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.**

Sí, la organización cuenta con iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y realiza actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas. A continuación, se justifica esta práctica:

#### **1. Iniciativas Formales para la Conciliación**

Justificación:

Contar con iniciativas formales para facilitar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral demuestra un compromiso institucional con el bienestar integral de las personas empleadas. Estas iniciativas pueden incluir políticas de flexibilidad horaria, teletrabajo, permisos parentales extendidos, y servicios de cuidado infantil, entre otros.

Beneficios:

**Flexibilidad y Adaptabilidad:** Permite a las personas empleadas adaptar sus horarios y responsabilidades laborales a sus necesidades personales y familiares, reduciendo el estrés y mejorando su bienestar general.

**Aumento de la Productividad:** Contribuye a una mayor productividad y satisfacción laboral al permitir que las personas gestionen mejor sus responsabilidades familiares y profesionales.

**Retención de Talento:** Mejora la retención de talento al ofrecer condiciones laborales que apoyan el equilibrio entre la vida personal y profesional.

#### **2. Actuaciones de Sensibilización**

Justificación:

Las actuaciones de sensibilización son cruciales para promover la corresponsabilidad en los cuidados y las labores domésticas. Estas actuaciones pueden incluir campañas de concienciación, formación sobre igualdad de género y corresponsabilidad, y programas educativos dirigidos a todos los niveles de la organización.

Beneficios:

**Cambio Cultural:** Fomenta un cambio cultural hacia una mayor igualdad en la distribución de las responsabilidades familiares y domésticas, contribuyendo a un entorno de trabajo más equitativo.

**Conciencia Colectiva:** Aumenta la conciencia colectiva sobre la importancia de la corresponsabilidad y la conciliación, lo que puede influir positivamente en las actitudes y comportamientos de las personas empleadas.

#### **3. Políticas de Flexibilidad Horaria**

Justificación:

Implementar políticas de flexibilidad horaria permite a las personas empleadas ajustar sus horarios de trabajo según sus necesidades personales y familiares. Esto puede incluir

horarios de entrada y salida adaptables, jornada laboral comprimida o cambios en los turnos de trabajo.

Beneficios:

Adaptación Personalizada: Facilita una adaptación personalizada a las necesidades individuales, permitiendo una mejor gestión del tiempo entre las responsabilidades laborales y familiares.

Reducción del Estrés: Ayuda a reducir el estrés asociado con la dificultad de equilibrar las demandas laborales y familiares, mejorando el bienestar general.

#### 4. Teletrabajo y Trabajo Remoto

Justificación:

El teletrabajo y el trabajo remoto ofrecen a las personas empleadas la posibilidad de trabajar desde casa o desde ubicaciones flexibles, lo que puede facilitar la conciliación al eliminar desplazamientos y permitir una mejor gestión del tiempo.

Beneficios:

Eliminación de Desplazamientos: Reduce el tiempo y los costos asociados con el desplazamiento al lugar de trabajo, lo que permite un mayor tiempo disponible para las responsabilidades familiares.

Ambiente Personalizado: Ofrece un entorno de trabajo más personalizado y adaptado a las necesidades individuales de cada persona empleada.

#### 5. Permisos Parentales y de Cuidado Familiar

Justificación:

Ofrecer permisos parentales y de cuidado familiar extendidos asegura que las personas empleadas puedan atender sus responsabilidades familiares sin penalizaciones laborales. Esto incluye licencias por maternidad, paternidad, adopción y cuidado de familiares enfermos.

Beneficios:

Apoyo en Momentos Críticos: Proporciona apoyo en momentos críticos, como el nacimiento de un hijo o el cuidado de un familiar enfermo, permitiendo un equilibrio saludable entre la vida laboral y familiar.

Equidad y Apoyo: Fomenta la equidad en el acceso a permisos y beneficios, apoyando a todas las personas empleadas por igual en sus responsabilidades familiares.

#### 6. Programas de Bienestar y Apoyo

Justificación:

Implementar programas de bienestar y apoyo, como asesoramiento, servicios de cuidado infantil en el lugar de trabajo, y recursos para la gestión del estrés, contribuye a un entorno que apoya activamente la conciliación de la vida personal y laboral.

Beneficios:

Soporte Integral: Proporciona un soporte integral que aborda tanto las necesidades personales como laborales, mejorando el bienestar general de las personas empleadas.

Reducción del Estrés: Ayuda a reducir el estrés relacionado con la gestión de múltiples responsabilidades y contribuye a un equilibrio saludable.

### **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.**

Sí, la organización gestiona las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias mediante un Plan de Formación Anual, en el que participa toda la plantilla y el voluntariado, planteando sus necesidades y propuestas formativas. A continuación, se justifica esta práctica:

#### **1. Plan de Formación Anual**

Justificación:

Elaborar un Plan de Formación Anual proporciona una visión estructurada y planificada de las acciones formativas que se llevarán a cabo durante el año. Este plan asegura que la formación se alinee con los objetivos estratégicos de la organización y las necesidades específicas de desarrollo del personal y los voluntarios.

Beneficios:

Coordinación y Organización: Permite coordinar y organizar de manera eficiente todas las actividades formativas, asegurando que se aborden todas las áreas de desarrollo necesarias.

Cumplimiento de Objetivos: Facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el desarrollo de competencias clave para mejorar el desempeño general.

#### **2. Participación Activa en la Elaboración**

Justificación:

Involucrar a toda la plantilla y al voluntariado en el proceso de elaboración del Plan de Formación Anual asegura que las necesidades y propuestas de formación se reflejen en el plan final. Esta participación activa permite captar una visión integral de las necesidades de formación y fomentar un enfoque participativo.

Beneficios:

Relevancia y Precisión: Garantiza que el plan sea relevante y preciso al incorporar las necesidades y sugerencias directamente de quienes estarán sujetos a la formación.

Compromiso y Motivación: Aumenta el compromiso y la motivación de las personas empleadas y voluntarias al hacerles sentir que sus opiniones son valoradas y tomadas en cuenta.

#### **3. Identificación de Necesidades de Formación**

Justificación:

El proceso de identificación de necesidades formativas puede incluir encuestas, entrevistas, evaluaciones de desempeño y análisis de competencias. Esta identificación detallada asegura que el plan de formación aborde las áreas específicas que requieren desarrollo y mejora.

Beneficios:

Diagnóstico Preciso: Proporciona un diagnóstico preciso de las áreas que necesitan desarrollo, lo que permite diseñar programas formativos más efectivos y específicos.

Adaptación a Cambios: Facilita la adaptación a cambios en el entorno laboral o en las

demandas del sector, asegurando que la formación sea relevante y actualizada.

#### 4. Desarrollo de Propuestas Formativas

Justificación:

Recoger y desarrollar propuestas formativas basadas en las necesidades identificadas permite diseñar e implementar programas de formación que aborden directamente los desafíos y oportunidades de desarrollo de las personas empleadas y voluntarias.

Beneficios:

Personalización de la Formación: Permite personalizar la formación según las necesidades específicas, mejorando su efectividad y aplicabilidad.

Innovación en la Formación: Fomenta la innovación en los métodos y contenidos de formación al incorporar propuestas frescas y actuales.

#### 5. Implementación y Seguimiento del Plan

Justificación:

La implementación del Plan de Formación Anual y el seguimiento de su ejecución aseguran que las actividades formativas se realicen según lo planificado y que se alcancen los objetivos establecidos. Este seguimiento incluye la evaluación de la efectividad de las formaciones y la adaptación del plan según sea necesario.

Beneficios:

Control y Evaluación: Permite un control efectivo y una evaluación continua del impacto de la formación, asegurando que cumpla con los objetivos propuestos.

Mejora Continua: Facilita la mejora continua del proceso formativo al identificar áreas de éxito y oportunidades para ajustes.

#### 6. Beneficios para la Organización

Justificación:

Gestionar adecuadamente las necesidades de formación contribuye al desarrollo profesional y personal de las personas empleadas y voluntarias, lo que a su vez mejora el desempeño organizacional y la satisfacción del personal.

Beneficios:

Desarrollo de Competencias: Asegura el desarrollo de competencias clave, mejorando la capacidad del personal para desempeñar sus funciones de manera más eficaz.

Retención y Crecimiento: Contribuye a la retención del talento y al crecimiento profesional al ofrecer oportunidades de desarrollo y aprendizaje continuo.

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

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

#### 26.1. Información adicional.

La organización gestiona el desarrollo de las personas empleadas y voluntarias mediante la implementación de acciones formativas que abarcan no solo la mejora de competencias técnicas, sino también el desarrollo de competencias personales y la formación orientada a la promoción y crecimiento profesional y personal. A continuación, se justifica esta práctica:

### 1. Formación en Competencias Técnicas

#### Justificación:

La formación en competencias técnicas es fundamental para asegurar que el personal y los voluntarios posean los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus tareas de manera eficaz. Esta formación suele incluir capacitación en herramientas, tecnologías y metodologías específicas relacionadas con sus funciones.

#### Beneficios:

**Eficiencia Operativa:** Mejora la eficiencia operativa al garantizar que el personal tenga las habilidades técnicas requeridas para cumplir con sus responsabilidades.

**Adaptación a Cambios Tecnológicos:** Facilita la adaptación a nuevos avances tecnológicos y cambios en el sector, manteniendo al personal actualizado y competitivo.

### 2. Desarrollo de Competencias Personales

#### Justificación:

La formación en competencias personales, como habilidades de comunicación, gestión del tiempo, liderazgo y trabajo en equipo, es esencial para el desarrollo integral de las personas. Estas habilidades mejoran la capacidad para interactuar eficazmente con otros, gestionar el propio desempeño y contribuir al ambiente laboral.

#### Beneficios:

**Mejora de la Comunicación:** Fortalece las habilidades de comunicación y colaboración, lo que mejora el ambiente de trabajo y la eficacia en el equipo.

**Liderazgo y Gestión:** Desarrolla capacidades de liderazgo y gestión, preparando a las personas para roles de mayor responsabilidad y contribuyendo a la cultura organizacional positiva.

### 3. Formación Orientada a la Promoción

#### Justificación:

La formación orientada a la promoción está diseñada para preparar a las personas empleadas y voluntarias para avanzar en sus carreras dentro de la organización. Esto incluye capacitación en habilidades de gestión, toma de decisiones y planificación estratégica, que son cruciales para asumir roles de mayor responsabilidad.

#### Beneficios:

**Preparación para el Futuro:** Prepara al personal para asumir roles más avanzados y responsabilidades mayores, apoyando el crecimiento interno y la planificación sucesoria.

**Motivación y Retención:** Aumenta la motivación y la retención al ofrecer oportunidades claras para el desarrollo profesional y la progresión en la carrera.

### 4. Formación Personalizada y Adaptada

#### Justificación:

La formación personalizada y adaptada a las necesidades individuales asegura que cada persona reciba la capacitación que mejor se ajusta a sus fortalezas, debilidades y objetivos profesionales. Esto puede incluir planes de desarrollo individualizados basados en evaluaciones de desempeño y retroalimentación.

Beneficios:

Desarrollo Alineado: Facilita el desarrollo alineado con las necesidades y aspiraciones individuales, optimizando el impacto de la formación.

Mayor Eficiencia: Aumenta la eficiencia y efectividad del desarrollo al centrarse en áreas específicas de mejora para cada persona.

#### 5. Evaluación y Retroalimentación Continua

Justificación:

La evaluación continua y la retroalimentación sobre el progreso en la formación y el desarrollo son esenciales para ajustar y mejorar los programas formativos. Esta práctica permite a la organización identificar áreas de éxito y de mejora, y adaptar los programas de desarrollo en consecuencia.

Beneficios:

Ajustes Informados: Permite realizar ajustes informados en los programas de formación, asegurando que se mantengan relevantes y efectivos.

Seguimiento del Progreso: Facilita el seguimiento del progreso y la identificación de necesidades adicionales de desarrollo.

#### 6. Promoción del Desarrollo Integral

Justificación:

Promover el desarrollo integral, que incluye tanto el crecimiento profesional como personal, asegura que las personas empleadas y voluntarias estén bien preparadas para enfrentar desafíos en todos los aspectos de su vida laboral. Esto puede incluir programas de bienestar, equilibrio entre vida laboral y personal, y apoyo en el desarrollo de habilidades personales.

Beneficios:

Bienestar General: Contribuye al bienestar general al abordar las necesidades tanto profesionales como personales, creando un entorno de trabajo más equilibrado y saludable.

Desarrollo Holístico: Fomenta un desarrollo holístico que apoya no solo las habilidades laborales, sino también la salud mental y el equilibrio personal.

## Seguridad y Salud

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

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### 27.1. Información adicional.

Sí, la organización dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, que incorpora todas las medidas de prevención de riesgos laborales y adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de

evaluación. A continuación, se justifica esta práctica:

#### 1. Plan de Organización Saludable

Justificación:

Contar con un Plan de Organización Saludable proporciona un marco estructurado para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Este plan aborda de manera integral las medidas preventivas y las estrategias para promover un entorno laboral saludable.

Beneficios:

**Enfoque Integral:** Ofrece un enfoque integral que abarca tanto la prevención de riesgos laborales como la promoción de la salud, abordando todos los aspectos relacionados con el bienestar en el lugar de trabajo.

**Cumplimiento Normativo:** Asegura el cumplimiento de las normativas legales y regulaciones en materia de salud y seguridad laboral.

#### 2. Medidas de Prevención de Riesgos Laborales

Justificación:

Las medidas de prevención de riesgos laborales son fundamentales para proteger la salud y seguridad de las personas empleadas y voluntarias. Estas medidas pueden incluir formación en seguridad, equipos de protección personal, procedimientos de emergencia y evaluaciones de riesgos.

Beneficios:

**Reducción de Accidentes:** Contribuye a la reducción de accidentes y enfermedades laborales al identificar y mitigar riesgos potenciales.

**Protección de la Salud:** Protege la salud física y mental de las personas empleadas al proporcionar un entorno de trabajo seguro.

#### 3. Medidas Adicionales para Favorecer la Salud

Justificación:

Además de las medidas de prevención de riesgos, es importante incorporar medidas adicionales que promuevan la salud y el bienestar general de las personas en el trabajo. Estas pueden incluir programas de bienestar, apoyo psicológico, iniciativas para el equilibrio entre vida laboral y personal, y actividades para la promoción de un entorno laboral positivo.

Beneficios:

**Bienestar Integral:** Fomenta un bienestar integral que va más allá de la simple prevención de riesgos, abordando aspectos como la salud mental y el equilibrio personal.

**Ambiente Positivo:** Crea un entorno laboral más positivo y saludable, lo que puede mejorar la satisfacción y el compromiso de las personas empleadas y voluntarias.

#### 4. Planificación del Plan de Salud y Seguridad

Justificación:

La planificación del Plan de Organización Saludable asegura que todas las medidas y acciones estén bien estructuradas y sean ejecutables. Esto incluye la identificación de objetivos, la asignación de recursos, la definición de responsabilidades y la elaboración de cronogramas.

Beneficios:

**Organización Eficiente:** Permite una organización eficiente y efectiva de las actividades

relacionadas con la salud y seguridad, asegurando que se cumplan todos los requisitos y objetivos.

Implementación Efectiva: Facilita una implementación efectiva de las medidas y estrategias establecidas en el plan.

## 5. Indicadores de Evaluación

Justificación:

El uso de indicadores para evaluar el impacto del Plan de Organización Saludable permite medir la eficacia de las medidas implementadas y realizar ajustes según sea necesario. Estos indicadores pueden incluir tasas de accidentes, niveles de satisfacción de los empleados, y resultados de evaluaciones de salud.

Beneficios:

Medición de Resultados: Proporciona una forma cuantitativa de medir los resultados y el impacto de las iniciativas de salud y seguridad, facilitando la identificación de áreas de éxito y mejora.

Mejora Continua: Permite una mejora continua al basar las decisiones en datos y resultados objetivos.

## 6. Sistema de Evaluación

Justificación:

Un sistema de evaluación eficaz asegura que el Plan de Organización Saludable se revise y actualice regularmente para adaptarse a nuevas necesidades y circunstancias. Esto incluye revisiones periódicas, auditorías y análisis de resultados.

Beneficios:

Adaptabilidad: Facilita la adaptación a cambios en el entorno laboral, nuevas normativas o problemas emergentes, manteniendo el plan relevante y eficaz.

Garantía de Cumplimiento: Asegura que las medidas implementadas se mantengan alineadas con los objetivos y requisitos establecidos.

# 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.**

Sí, la organización ha definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios, integrando aspectos ambientales y sociales específicos. Estos criterios se revisan de forma periódica. A continuación, se justifica esta práctica:

#### **1. Definición de Criterios de Compra Responsable**

Justificación:

Definir criterios de compra responsable es fundamental para asegurar que las

adquisiciones de la organización no solo cumplan con requisitos técnicos y económicos, sino que también respeten principios de sostenibilidad ambiental y justicia social. Estos criterios guían la toma de decisiones en el proceso de compra, asegurando que se consideren impactos más amplios más allá del costo inicial.

**Beneficios:**

**Sostenibilidad:** Contribuye a la sostenibilidad al seleccionar productos y servicios que minimizan el impacto ambiental y promueven prácticas responsables.

**Responsabilidad Social:** Asegura que los proveedores cumplan con estándares de justicia social, como condiciones laborales justas y respeto por los derechos humanos.

## 2. Aspectos Ambientales y Sociales en los Criterios

**Justificación:**

Incorporar aspectos ambientales y sociales en los criterios de compra permite que la organización evalúe los productos, bienes y servicios en términos de su impacto en el medio ambiente y en las comunidades. Esto puede incluir la selección de productos con menor huella de carbono, materiales reciclados, prácticas de producción sostenibles y condiciones laborales éticas en la cadena de suministro.

**Beneficios:**

**Reducción del Impacto Ambiental:** Facilita la reducción del impacto ambiental al elegir productos que generen menos residuos, utilicen menos recursos naturales o tengan un menor impacto en el cambio climático.

**Mejora de las Condiciones Laborales:** Promueve mejores condiciones laborales y derechos de los trabajadores a lo largo de la cadena de suministro al seleccionar proveedores que cumplen con estándares sociales y éticos.

## 3. Revisión Periódica de los Criterios

**Justificación:**

Revisar los criterios de compra responsable de forma periódica asegura que se mantengan actualizados con respecto a las nuevas regulaciones, avances tecnológicos y cambios en las mejores prácticas. Esta revisión permite adaptar los criterios a nuevas realidades y asegurar que continúen alineados con los objetivos de sostenibilidad de la organización.

**Beneficios:**

**Adaptación a Cambios:** Permite que la organización se adapte a nuevas legislaciones, tecnologías emergentes y cambios en las expectativas de los consumidores y partes interesadas.

**Mejora Continua:** Facilita la mejora continua de los criterios de compra al incorporar lecciones aprendidas y mejores prácticas actualizadas.

## 4. Implementación y Cumplimiento

**Justificación:**

Implementar los criterios de compra responsable en los procesos de adquisición asegura que todos los productos, bienes y servicios adquiridos cumplan con los estándares definidos. Esto implica la capacitación del personal encargado de las compras, la integración de los criterios en los procedimientos de adquisiciones y la evaluación de proveedores.

**Beneficios:**

**Consistencia en las Compras:** Garantiza que todas las compras se realicen de manera

consistente con los principios de responsabilidad social y ambiental, fortaleciendo la coherencia en las decisiones de adquisición.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Aumenta la transparencia en el proceso de compras y permite la rendición de cuentas sobre el impacto de las adquisiciones en los aspectos ambientales y sociales.

## 5. Monitoreo y Evaluación

Justificación:

Monitorear y evaluar la efectividad de los criterios de compra responsable asegura que se cumplan los objetivos establecidos y se identifiquen áreas de mejora. Este proceso incluye la revisión de resultados, la evaluación del impacto y la recopilación de feedback de las partes interesadas.

Beneficios:

Eficiencia en la Gestión: Permite una gestión eficiente al proporcionar datos y análisis sobre el cumplimiento de los criterios y su impacto.

Ajustes Informados: Facilita ajustes informados en los criterios y procesos de compra para mejorar continuamente el desempeño en materia de responsabilidad social y ambiental.

## 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 contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

#### 29.1. Información adicional.

Sí, la organización ha establecido criterios de clasificación y evaluación de proveedores que integran aspectos sociales, ambientales y de proximidad asociados a la actividad. A continuación, se justifica esta práctica:

##### 1. Aspectos Ambientales

Justificación:

Incorporar aspectos ambientales en los criterios de evaluación de proveedores asegura que las prácticas de los proveedores no solo cumplan con las normativas medioambientales, sino que también contribuyan activamente a la sostenibilidad. Esto puede incluir la gestión de residuos, el uso eficiente de recursos naturales y la reducción de la huella de carbono.

Beneficios:

Reducción del Impacto Ambiental: Promueve prácticas que minimizan el impacto ambiental a lo largo de la cadena de suministro, ayudando a la organización a cumplir sus objetivos de sostenibilidad.

Cumplimiento Normativo: Asegura que los proveedores cumplen con las normativas ambientales locales e internacionales, evitando riesgos legales y sanciones.

##### 2. Aspectos Sociales

Justificación:

Evaluar los aspectos sociales de los proveedores es crucial para garantizar que sus



prácticas laborales sean justas y respetuosas con los derechos humanos. Esto puede incluir la verificación de condiciones laborales seguras, el respeto a los derechos laborales, y la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo.

Beneficios:

Promoción de Derechos Laborales: Asegura que los proveedores mantienen estándares laborales que promueven el bienestar y la seguridad de los trabajadores, evitando prácticas explotadoras.

Responsabilidad Social: Refuerza el compromiso de la organización con la responsabilidad social al asociarse con proveedores que comparten estos valores.

### 3. Aspectos de Proximidad

Justificación:

Integrar criterios de proximidad en la evaluación de proveedores puede apoyar a la economía local y reducir el impacto ambiental asociado al transporte de productos. La proximidad no solo reduce las emisiones de transporte, sino que también puede fortalecer las relaciones comunitarias y apoyar el desarrollo económico local.

Beneficios:

Reducción de la Huella de Carbono: Disminuye las emisiones asociadas al transporte y distribución, contribuyendo a los objetivos de sostenibilidad ambiental.

Apoyo a la Economía Local: Fomenta el desarrollo económico local al seleccionar proveedores cercanos, lo que puede generar empleo y apoyar a las empresas locales.

### 4. Implementación de los Criterios

Justificación:

La implementación de estos criterios en la clasificación y evaluación de proveedores requiere una integración efectiva en el proceso de selección y gestión de proveedores. Esto implica establecer procedimientos claros para la evaluación, realizar auditorías y monitorear el cumplimiento de los criterios.

Beneficios:

Selección Informada: Asegura que las decisiones de selección de proveedores se basen en una evaluación integral que considera no solo el costo y la calidad, sino también el impacto ambiental y social.

Mejora Continua: Permite a la organización identificar áreas de mejora en la cadena de suministro y trabajar con los proveedores para alcanzar estándares más altos.

### 5. Revisión y Actualización Periódica

Justificación:

Revisar y actualizar periódicamente los criterios de clasificación y evaluación asegura que se mantengan alineados con las mejores prácticas, regulaciones y expectativas cambiantes de las partes interesadas. Esto incluye la incorporación de nuevos aspectos ambientales y sociales que puedan surgir.

Beneficios:

Adaptación a Cambios: Facilita la adaptación a nuevas regulaciones y estándares emergentes, manteniendo la relevancia y efectividad de los criterios.

Refinamiento Continuo: Permite ajustar y refinar los criterios en función de la experiencia y el feedback, mejorando continuamente el proceso de evaluación.

## **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.**

Sí, la organización participa en proyectos sociales mediante un plan de colaboración que incluye una metodología, objetivos e indicadores establecidos para medir su impacto social. A continuación, se justifica esta práctica:

###### **1. Plan de Colaboración en Proyectos Sociales**

Justificación:

Tener un plan estructurado para colaborar en proyectos sociales asegura que las iniciativas de la organización estén alineadas con sus valores y objetivos estratégicos. Este plan proporciona un marco claro para la selección, gestión y evaluación de los proyectos en los que la organización participa, garantizando que estas colaboraciones sean efectivas y significativas.

Beneficios:

Estrategia Coherente: Facilita una estrategia coherente y coordinada para las actividades de responsabilidad social, asegurando que las iniciativas estén bien planificadas y gestionadas.

Alineación con Valores: Permite que la organización elija proyectos que reflejen sus valores y compromiso social, fortaleciendo su reputación y relación con la comunidad.

###### **2. Metodología de Colaboración**

Justificación:

Una metodología definida para colaborar en proyectos sociales asegura que la organización siga un enfoque sistemático y estructurado en sus actividades. Esto puede incluir la identificación de necesidades comunitarias, la selección de socios adecuados, y la implementación de prácticas de gestión de proyectos.

Beneficios:

Eficiencia en la Ejecución: Permite una ejecución más eficiente y efectiva de los proyectos, al seguir un proceso claro y bien definido.

Transparencia y Responsabilidad: Proporciona transparencia en las actividades y permite a las partes interesadas comprender cómo se están abordando los problemas sociales.

###### **3. Objetivos Claros en Proyectos Sociales**

Justificación:

Establecer objetivos claros para los proyectos sociales permite a la organización definir lo que espera lograr con su participación. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo determinado (SMART), lo que facilita la planificación y la evaluación de los resultados.

Beneficios:

**Orientación a Resultados:** Proporciona una guía clara sobre los resultados esperados y permite a la organización enfocar sus esfuerzos en alcanzar metas específicas.

**Evaluación de Impacto:** Facilita la evaluación del impacto social de la participación de la organización, permitiendo ajustar estrategias y mejorar futuras colaboraciones.

#### 4. Indicadores de Medición del Impacto Social

**Justificación:**

Utilizar indicadores para medir el impacto social de los proyectos permite a la organización evaluar el éxito de sus iniciativas y su contribución a la comunidad. Estos indicadores pueden incluir métricas como el número de personas beneficiadas, la mejora en la calidad de vida, y la efectividad de los programas implementados.

**Beneficios:**

**Evaluación Objetiva:** Ofrece una forma objetiva de medir y reportar los resultados de los proyectos sociales, facilitando la rendición de cuentas.

**Mejora Continua:** Permite identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias para maximizar el impacto social.

#### 5. Impacto Social Medible

**Justificación:**

Medir el impacto social de los proyectos permite a la organización comprender el efecto real de sus acciones en la comunidad. Esta medición no solo valida el valor de la inversión en proyectos sociales, sino que también proporciona datos para comunicar los logros y fortalecer la relación con la comunidad.

**Beneficios:**

**Validación de Resultados:** Proporciona evidencia concreta del impacto positivo en la comunidad, apoyando la transparencia y la credibilidad de la organización.

**Comunicación Efectiva:** Facilita la comunicación de los resultados y logros a las partes interesadas y a la comunidad, mejorando la visibilidad y el reconocimiento de las iniciativas de responsabilidad social.

**Conclusión**

El desarrollo de un plan de colaboración en proyectos sociales con metodología, objetivos e indicadores establecidos demuestra un enfoque estratégico y bien gestionado hacia la implicación en la comunidad. Este enfoque no solo asegura que las iniciativas sociales sean efectivas y alineadas con los valores de la organización, sino que también permite medir y comunicar el impacto de manera objetiva. Al seguir estos principios, la organización contribuye de manera significativa al bienestar de la comunidad y refuerza su compromiso con la responsabilidad social.

### **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.**

Sí, los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de la

organización. Estos proyectos se llevan a cabo con un enfoque alineado con la estrategia global de la organización, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y una revisión de los resultados obtenidos y medición de impactos. A continuación, se justifica esta práctica:

#### 1. Alineación con la Estrategia Organizacional

##### Justificación:

Integrar los proyectos sociales con los fines y la estrategia de la organización asegura que las iniciativas de responsabilidad social contribuyan directamente a los objetivos y metas estratégicas de la entidad. Esto implica que los proyectos no solo tienen un impacto positivo en la comunidad, sino que también refuerzan la misión y visión de la organización.

##### Beneficios:

**Coherencia y Sinergia:** Garantiza que los proyectos sociales sean coherentes con la misión y visión de la organización, creando sinergias que potencian los resultados tanto sociales como organizacionales.

**Maximización de Recursos:** Permite una utilización más eficiente de los recursos al alinear las iniciativas sociales con los objetivos estratégicos, evitando esfuerzos dispersos o contradictorios.

#### 2. Dotación de Presupuesto

##### Justificación:

Asignar un presupuesto específico para los proyectos sociales asegura que estos proyectos cuenten con los recursos necesarios para su implementación y éxito. Un presupuesto claramente definido permite planificar y ejecutar las actividades de manera efectiva y sostenible.

##### Beneficios:

**Viabilidad Financiera:** Garantiza la viabilidad financiera de los proyectos al proporcionar los recursos necesarios para su desarrollo y operación.

**Planificación Efectiva:** Facilita la planificación detallada y la gestión eficiente de los recursos, asegurando que los proyectos se lleven a cabo de acuerdo con los planes establecidos.

#### 3. Planes de Acción Específicos

##### Justificación:

Desarrollar planes de acción específicos para los proyectos sociales asegura que cada iniciativa esté claramente definida y estructurada. Estos planes deben incluir objetivos, actividades, cronogramas, responsabilidades y recursos necesarios para alcanzar los resultados deseados.

##### Beneficios:

**Claridad y Estructura:** Proporciona claridad y estructura en la ejecución de los proyectos, lo que facilita su gestión y seguimiento.

**Responsabilidad:** Define claramente las responsabilidades y tareas, lo que contribuye a una ejecución más organizada y eficiente.

#### 4. Revisión de Resultados y Mediciones de Impacto

##### Justificación:

Revisar los resultados obtenidos y medir el impacto de los proyectos sociales permite a la

organización evaluar la efectividad de sus iniciativas y su contribución a los objetivos estratégicos. La medición de impacto proporciona datos concretos sobre el éxito de los proyectos y las áreas de mejora.

Beneficios:

Evaluación Objetiva: Permite una evaluación objetiva del éxito de los proyectos y su alineación con los objetivos estratégicos, facilitando ajustes y mejoras.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Proporciona una base para la transparencia y la rendición de cuentas sobre el impacto y los resultados de los proyectos sociales.

## 5. Alineación Estratégica Continua

Justificación:

Mantener una alineación continua entre los proyectos sociales y la estrategia organizacional requiere una revisión periódica y ajustes según sea necesario. Esto asegura que los proyectos sigan siendo relevantes y efectivos en el contexto de los cambios en la estrategia o en el entorno externo.

Beneficios:

Adaptabilidad: Permite a la organización adaptarse a cambios en la estrategia o en el entorno, asegurando que los proyectos sociales continúen contribuyendo a los objetivos organizacionales.

Impacto Sostenible: Facilita la sostenibilidad del impacto social al mantener una alineación continua con los objetivos estratégicos de largo plazo.

## 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**

Sí, las actuaciones en materia social se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto, así como la comunicación sistematizada. A continuación, se justifica esta práctica:

##### **1. Compartición de Información y Colaboración Activa**

Justificación:

Compartir información sobre las actuaciones sociales con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés asegura que todos los involucrados estén informados y puedan contribuir de manera efectiva. La colaboración activa permite a estos grupos tener una participación significativa en el desarrollo y ejecución de las iniciativas sociales.

Beneficios:

Mayor Compromiso: Facilita un mayor compromiso y sentido de pertenencia entre las personas empleadas y voluntarias al involucrarlas en proyectos que reflejan sus valores y aspiraciones.

Diversidad de Perspectivas: Enriquecen los proyectos con diversas perspectivas y conocimientos, lo que puede mejorar la calidad y la efectividad de las iniciativas.

## 2. Fomento de la Participación en Todas las Fases

### Justificación:

Involucrar a las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés en todas las fases de las actuaciones sociales ¿desde la planificación y ejecución hasta la evaluación y medición de impacto? asegura que sus opiniones y experiencias sean consideradas en el proceso. Esto no solo optimiza los proyectos, sino que también aumenta el impacto social positivo.

### Beneficios:

Mejora de Resultados: La participación activa permite identificar y abordar mejor las necesidades y expectativas de la comunidad y de los grupos involucrados, mejorando los resultados de las iniciativas.

Responsabilidad Compartida: Fomenta una cultura de responsabilidad compartida, donde todos los participantes se sienten responsables del éxito de los proyectos y de los resultados obtenidos.

## 3. Evaluación y Medición de Impacto

### Justificación:

La participación en la evaluación y medición de impacto de las actuaciones sociales permite a los grupos de interés ofrecer retroalimentación valiosa y verificar el éxito de las iniciativas. Esto también contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas, mostrando cómo las iniciativas han alcanzado sus objetivos.

### Beneficios:

Transparencia: Promueve una mayor transparencia en los resultados y en el uso de los recursos, fortaleciendo la confianza entre los grupos de interés y la organización.

Retroalimentación Constructiva: Facilita la obtención de retroalimentación constructiva que puede ser utilizada para mejorar futuras actuaciones y ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos.

## 4. Comunicación Sistematizada

### Justificación:

Una comunicación sistematizada sobre las actuaciones sociales asegura que la información relevante sea compartida de manera regular y organizada con todas las partes interesadas. Esto incluye la actualización sobre avances, logros, desafíos y aprendizajes obtenidos durante la implementación de los proyectos.

### Beneficios:

Información Actualizada: Mantiene a todos los involucrados informados sobre el progreso de las iniciativas, lo que ayuda a alinear los esfuerzos y a mantener el interés y el compromiso.

Fortalecimiento de Relaciones: Refuerza las relaciones con los grupos de interés al demostrar un compromiso con la transparencia y la comunicación abierta.

## 5. Involucramiento en la Planificación y Ejecución

### Justificación:

Involucrar a las personas empleadas y voluntarias en la planificación y ejecución de los

proyectos asegura que sus ideas y habilidades se utilicen eficazmente, y que los proyectos sean relevantes y bien gestionados. Esto también promueve un sentido de propiedad y responsabilidad sobre los resultados.

Beneficios:

Optimización de Recursos: Aprovecha las habilidades y experiencias de los participantes para mejorar la eficacia de la planificación y ejecución de los proyectos.

Participación Activa: Aumenta el nivel de participación y compromiso de los empleados y voluntarios, generando un entorno de trabajo más colaborativo y motivado.

## **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**

Sí, en el caso de desarrollar actuaciones en materia social, se lleva a cabo una comunicación proactiva en la comunidad local mediante un plan de comunicación estructurado que incluye la evaluación de impactos en medios de comunicación y redes sociales. A continuación, se justifica esta práctica:

##### **1. Existencia de un Plan de Comunicación**

Justificación:

Contar con un plan de comunicación específico para las actividades sociales asegura que la información sobre estas iniciativas se gestione de manera organizada y estratégica. Este plan establece los objetivos, mensajes clave, canales de comunicación y audiencias objetivo, lo que facilita una comunicación efectiva y coherente con la comunidad local.

Beneficios:

Estrategia Clara: Proporciona una estrategia clara para comunicar las actividades sociales, asegurando que el mensaje llegue de manera efectiva a la comunidad y a otros grupos de interés.

Coherencia y Consistencia: Garantiza que la comunicación sea coherente y consistente, evitando confusiones y malentendidos sobre las iniciativas de la organización.

##### **2. Comunicación en Medios de Comunicación**

Justificación:

Utilizar medios de comunicación para compartir información sobre las actividades sociales permite alcanzar a una audiencia amplia y diversa. Los medios tradicionales (prensa, radio, televisión) son efectivos para llegar a la comunidad local y generar un impacto significativo.

Beneficios:

Alcance Ampliado: Permite a la organización llegar a un público más amplio, aumentando la visibilidad de las iniciativas y fomentando el apoyo y la participación comunitaria.

Credibilidad: La cobertura en medios de comunicación puede aumentar la credibilidad y la percepción positiva de la organización en la comunidad local.

##### **3. Uso de Redes Sociales**

Justificación:

Las redes sociales son una herramienta clave para la comunicación proactiva debido a su capacidad para llegar rápidamente a una gran audiencia y facilitar la interacción directa. Publicar actualizaciones, noticias y resultados de las actividades sociales en plataformas sociales permite una comunicación dinámica y bidireccional.

Beneficios:

Interacción Directa: Facilita la interacción directa con la comunidad, permitiendo recibir comentarios y preguntas en tiempo real, lo que puede enriquecer la relación con el público y ajustar la comunicación según sea necesario.

Actualización Inmediata: Permite compartir actualizaciones y resultados de manera inmediata, manteniendo a la comunidad informada sobre el progreso y los impactos de las iniciativas.

#### 4. Evaluación de Impactos en Medios y Redes Sociales

Justificación:

Evaluar el impacto de la comunicación en medios de comunicación y redes sociales permite medir la efectividad de las estrategias de comunicación y ajustar las tácticas para mejorar los resultados. Esta evaluación puede incluir el análisis de la cobertura mediática, el alcance de las publicaciones en redes sociales, y la recepción y feedback de la comunidad.

Beneficios:

Medición de Efectividad: Proporciona datos sobre la efectividad de las estrategias de comunicación, permitiendo identificar áreas de mejora y ajustar las acciones para maximizar el impacto.

Ajustes Estratégicos: Facilita la adaptación de las estrategias de comunicación en función de los resultados obtenidos y las respuestas de la comunidad.

#### 5. Transparencia y Rendición de Cuentas

Justificación:

La comunicación proactiva y la evaluación de impactos contribuyen a la transparencia y la rendición de cuentas de la organización. Al informar sobre las actividades sociales y sus resultados, la organización demuestra su compromiso con la apertura y la responsabilidad, fortaleciendo la confianza y el apoyo de la comunidad.

Beneficios:

Fomento de la Confianza: La transparencia en la comunicación ayuda a construir y mantener la confianza de la comunidad y de otros grupos de interés.

Responsabilidad Social: Refuerza el compromiso de la organización con la responsabilidad social y el impacto positivo en la comunidad local.

Conclusión

La comunicación proactiva en la comunidad local para las actuaciones en materia social, a través de un plan de comunicación estructurado y la evaluación de impactos en medios de comunicación y redes sociales, asegura una gestión eficaz de la información y fortalece el vínculo con la comunidad. Esta práctica permite a la organización maximizar el impacto de sus iniciativas, mejorar la visibilidad y el apoyo comunitario, y mantener altos niveles de transparencia y rendición de cuentas.

## 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 segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### 34.1. Información adicional.

Sí, la organización tiene en cuenta el impacto ambiental en el desarrollo de su actividad mediante la evaluación del impacto ambiental y la implementación de acciones específicas para la segregación y reciclaje de residuos, así como para la reducción del consumo de recursos naturales. A continuación, se justifica esta práctica:

##### 1. Evaluación del Impacto Ambiental

Justificación:

Realizar una evaluación del impacto ambiental es fundamental para identificar y entender cómo las actividades de la organización afectan al medio ambiente. Esta evaluación permite reconocer las áreas de mayor impacto y establecer medidas para mitigar efectos negativos.

Beneficios:

Identificación de Impactos: Permite identificar los aspectos específicos de las actividades que tienen un impacto significativo en el medio ambiente, como la emisión de contaminantes, el uso de recursos naturales, o la generación de residuos.

Planificación Efectiva: Facilita la planificación de acciones correctivas y preventivas para reducir el impacto ambiental, alineándose con las mejores prácticas y regulaciones ambientales.

##### 2. Segregación y Reciclaje de Residuos

Justificación:

Implementar acciones para la segregación y reciclaje de residuos es una medida crucial para minimizar la cantidad de desechos enviados a los vertederos y maximizar la reutilización de materiales. Este enfoque ayuda a reducir la huella ecológica de la organización.

Beneficios:

Reducción de Residuos: La segregación adecuada permite separar los residuos reciclables de los no reciclables, facilitando su procesamiento y reutilización.

Eficiencia de Recursos: El reciclaje contribuye a la eficiencia en el uso de recursos al recuperar materiales valiosos y reducir la necesidad de materias primas vírgenes, disminuyendo así el impacto ambiental asociado con la extracción y procesamiento de recursos.

##### 3. Reducción del Consumo de Recursos Naturales

Justificación:

Reducir el consumo de recursos naturales es esencial para minimizar el impacto ambiental y promover la sostenibilidad. La organización implementa prácticas que buscan disminuir el uso de agua, energía, y otros recursos en sus operaciones.

Beneficios:

Sostenibilidad: Contribuye a la sostenibilidad al minimizar el agotamiento de recursos naturales y reducir la presión sobre los ecosistemas.

Eficiencia Operativa: La reducción en el consumo de recursos también puede llevar a una mayor eficiencia operativa y menores costos a largo plazo.

#### 4. Implementación de Medidas de Mitigación

Justificación:

Además de evaluar el impacto ambiental, la organización lleva a cabo acciones específicas para mitigar cualquier efecto negativo identificado. Estas medidas incluyen la adopción de tecnologías limpias, la optimización de procesos, y la promoción de prácticas sostenibles.

Beneficios:

Mitigación Proactiva: Permite abordar de manera proactiva los problemas ambientales antes de que se conviertan en problemas graves, asegurando que las operaciones sean más respetuosas con el medio ambiente.

Cumplimiento Normativo: Ayuda a cumplir con las normativas y regulaciones ambientales, evitando sanciones y promoviendo la conformidad con los estándares legales.

#### 5. Promoción de una Cultura Ambientalmente Responsable

Justificación:

Integrar prácticas ambientales en la cultura organizacional asegura que todos los miembros de la organización estén comprometidos con la sostenibilidad. Esto incluye la formación del personal en prácticas ambientales y la promoción de comportamientos responsables.

Beneficios:

Conciencia Ambiental: Fomenta una mayor conciencia y responsabilidad ambiental entre los empleados y colaboradores, impulsando la adopción de prácticas sostenibles en todas las áreas de la organización.

Impacto Positivo: Promueve un impacto positivo en la comunidad y el entorno al demostrar el compromiso de la organización con la protección del medio ambiente.

Conclusión

La consideración del impacto ambiental en el desarrollo de la actividad de la organización se lleva a cabo mediante una evaluación rigurosa del impacto ambiental y la implementación de acciones específicas, como la segregación y reciclaje de residuos y la reducción del consumo de recursos naturales. Estas prácticas no solo ayudan a mitigar los efectos negativos sobre el medio ambiente, sino que también contribuyen a la sostenibilidad a largo plazo y a la eficiencia operativa de la organización. Al adoptar un enfoque proactivo en la gestión ambiental, la organización demuestra su compromiso con la protección del medio ambiente y la responsabilidad social.

### **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.**

Sí, la organización participa activamente y pone en marcha acciones que evidencian su compromiso público para prevenir la contaminación. Esto se manifiesta a través de un compromiso público formal y la implementación de un plan de acciones que se comunica tanto interna como externamente. A continuación, se justifica esta práctica:

### 1. Compromiso Público Formal

#### Justificación:

El compromiso público de la organización para prevenir la contaminación demuestra su responsabilidad y voluntad de abordar los desafíos ambientales de manera transparente. Este compromiso puede ser formalizado a través de declaraciones, políticas, y firmando acuerdos o compromisos con estándares ambientales reconocidos.

#### Beneficios:

**Transparencia y Credibilidad:** Un compromiso público ayuda a construir la confianza con la comunidad, los clientes y otros grupos de interés al mostrar que la organización toma en serio la prevención de la contaminación.

**Responsabilidad y Rendición de Cuentas:** Facilita la rendición de cuentas al establecer expectativas claras y proporcionar un marco para medir y reportar el progreso hacia los objetivos ambientales.

### 2. Desarrollo de un Plan de Acciones

#### Justificación:

El desarrollo de un plan de acciones específico para prevenir la contaminación proporciona una hoja de ruta clara para la implementación de medidas concretas. Este plan detalla las estrategias y acciones que la organización tomará para reducir las emisiones contaminantes, gestionar residuos y promover prácticas sostenibles.

#### Beneficios:

**Enfoque Estructurado:** Ofrece un enfoque estructurado y sistemático para abordar la contaminación, asegurando que las acciones sean efectivas y se alineen con los objetivos de la organización.

**Monitoreo y Evaluación:** Permite la evaluación continua del progreso y la efectividad de las medidas implementadas, facilitando ajustes y mejoras según sea necesario.

### 3. Comunicación Interna

#### Justificación:

Comunicar el compromiso y el plan de acciones internamente asegura que todos los miembros de la organización estén al tanto de las políticas y procedimientos relacionados con la prevención de la contaminación. Esto incluye la capacitación del personal y la integración de prácticas ambientales en la cultura organizacional.

#### Beneficios:

**Conciencia y Formación:** Aumenta la conciencia entre los empleados sobre la importancia de prevenir la contaminación y proporciona la formación necesaria para implementar las acciones establecidas.

**Compromiso y Participación:** Fomenta el compromiso y la participación activa del personal en la adopción de prácticas sostenibles y la implementación de las acciones del plan.

### 4. Comunicación Externa

#### Justificación:

Comunicar el compromiso y el plan de acciones externamente a través de canales como el sitio web, informes de sostenibilidad, y comunicados de prensa, demuestra la transparencia de la organización y su responsabilidad hacia el público y otras partes interesadas.

Beneficios:

Transparencia: Refuerza la transparencia y proporciona a los grupos de interés información clara sobre los esfuerzos de la organización para prevenir la contaminación.

Reconocimiento y Apoyo: Puede aumentar el reconocimiento y apoyo de la comunidad, clientes y socios al demostrar que la organización está comprometida con prácticas ambientales responsables.

## 5. Implementación y Medición de Impacto

Justificación:

Implementar el plan de acciones y medir el impacto de las iniciativas permite a la organización evaluar la efectividad de sus esfuerzos para prevenir la contaminación y hacer ajustes basados en resultados concretos.

Beneficios:

Eficiencia: Ayuda a garantizar que las acciones sean efectivas y contribuyan a una reducción real en la contaminación.

Mejora Continua: Facilita un proceso de mejora continua al proporcionar datos y retroalimentación para ajustar y optimizar las medidas de prevención.

## Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### 36.1. Información adicional

Sí, en nuestra organización se ha desarrollado el modelo de economía circular a un nivel significativo mediante la implementación de iniciativas asentadas que integran en las operaciones materiales reciclados, reutilización de productos, reciclaje de residuos, y el consumo de energía no contaminante. A continuación, se justifica este desarrollo:

##### 1. Integración de Materiales Reciclados

Justificación:

La integración de materiales reciclados en las operaciones de la organización es una de las piedras angulares del modelo de economía circular. Utilizar materiales reciclados ayuda a reducir la dependencia de recursos vírgenes, disminuye el impacto ambiental asociado con la extracción y procesamiento de materias primas, y promueve el cierre del ciclo de vida de los materiales.

Beneficios:

Reducción de Residuos: Contribuye a la disminución de residuos al reincorporar materiales que de otro modo podrían acabar en vertederos.

Sostenibilidad: Reduce el impacto ambiental y apoya la sostenibilidad al disminuir la necesidad de recursos naturales.

## 2. Reutilización de Productos

### Justificación:

La reutilización de productos implica la extensión de la vida útil de los productos existentes en lugar de desecharlos y adquirir nuevos. Esto no solo reduce la generación de residuos, sino que también disminuye la demanda de nuevos recursos y energía para fabricar productos nuevos.

### Beneficios:

**Eficiencia de Recursos:** Optimiza el uso de los productos y materiales existentes, reduciendo la necesidad de recursos adicionales.

**Economía de Costos:** Puede llevar a una reducción en los costos operativos al disminuir la necesidad de adquirir nuevos productos y materiales.

## 3. Reciclaje de Residuos

### Justificación:

El reciclaje de residuos es fundamental para el modelo de economía circular. Implementar sistemas de reciclaje eficaces permite la recuperación de materiales valiosos de los residuos generados y su reintegración en el proceso de producción, reduciendo la cantidad de desechos que llegan a los vertederos.

### Beneficios:

**Minimización de Residuos:** Reduce la cantidad de residuos finales y promueve la gestión eficiente de los desechos.

**Valoración de Materiales:** Facilita la recuperación y reutilización de materiales que pueden ser reciclados y reincorporados en la cadena de producción.

## 4. Consumo de Energía No Contaminante

### Justificación:

El uso de energía no contaminante, como la energía solar, eólica o hidroeléctrica, es una parte integral del modelo de economía circular. Adoptar fuentes de energía renovables ayuda a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y disminuye la dependencia de combustibles fósiles.

### Beneficios:

**Reducción de Emisiones:** Disminuye la huella de carbono de las operaciones de la organización al reducir las emisiones asociadas con el consumo de energía.

**Sostenibilidad Energética:** Promueve un enfoque más sostenible hacia el uso de energía y contribuye a la protección del medio ambiente.

## 5. Evaluación y Mejora Continua

### Justificación:

La implementación de iniciativas de economía circular se evalúa periódicamente para asegurar su efectividad y para identificar oportunidades de mejora. Esto incluye la revisión de procesos, la recopilación de datos sobre el impacto de las iniciativas y la adaptación de prácticas en función de los resultados obtenidos.

### Beneficios:

**Optimización:** Permite la identificación de áreas de mejora y la optimización de las iniciativas para maximizar su impacto positivo.

**Adaptación:** Facilita la adaptación de las prácticas y estrategias en respuesta a los cambios en el entorno operativo y en las necesidades organizacionales.

## 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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### 37.1. Información adicional

Sí, en el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental, la organización se asegura de comunicar a todos los grupos de interés mediante planes de comunicación específicos y diversos canales (web, redes sociales, newsletter, etc.), y realiza una medición y seguimiento periódico. A continuación, se justifica esta práctica:

##### 1. Planes de Comunicación Específicos

Justificación:

El desarrollo de planes de comunicación específicos para las actuaciones en materia ambiental garantiza que la información relevante se transmita de manera estructurada y efectiva a los diferentes grupos de interés. Estos planes definen claramente los objetivos de la comunicación, los mensajes clave, los públicos objetivo y las estrategias para alcanzar cada grupo de interés.

Beneficios:

Claridad y Consistencia: Asegura que la información sobre las iniciativas ambientales se presente de manera clara y coherente, evitando malentendidos y confusiones.

Estrategia Efectiva: Permite desarrollar estrategias de comunicación adaptadas a las necesidades e intereses de cada grupo de interés, mejorando la eficacia del mensaje.

##### 2. Diversidad de Canales de Comunicación

Justificación:

Utilizar una variedad de canales de comunicación, como la web, redes sociales y newsletters, permite llegar a una audiencia más amplia y diversa. Cada canal tiene sus propias ventajas y puede ser más efectivo para distintos segmentos de público.

Beneficios:

Alcance Ampliado: Facilita el acceso a la información por parte de todos los grupos de interés, maximizando el alcance y la visibilidad de las actuaciones ambientales.

Adaptación del Mensaje: Permite adaptar el mensaje a las características y preferencias de cada canal, mejorando la recepción y comprensión de la información.

##### 3. Medición y Seguimiento Periódico

Justificación:

La medición y seguimiento periódico de la comunicación de las actuaciones ambientales permite evaluar la efectividad de las estrategias implementadas y realizar ajustes según sea necesario. Este proceso incluye la recopilación de datos sobre la recepción del mensaje, el impacto en los grupos de interés y la identificación de áreas de mejora.

Beneficios:

Evaluación de Impacto: Proporciona información sobre cómo se recibe y comprende la comunicación, permitiendo ajustar las estrategias para aumentar su efectividad.

Mejora Continua: Facilita la identificación de buenas prácticas y áreas de mejora, asegurando que la comunicación evolucione y se optimice continuamente.

#### 4. Transparencia y Rendición de Cuentas

Justificación:

Comunicar de manera activa y transparente las actuaciones ambientales refuerza el compromiso de la organización con la sostenibilidad y la responsabilidad. La transparencia en la comunicación fortalece la confianza y la credibilidad con los grupos de interés.

Beneficios:

Confianza: Mejora la percepción de la organización como un actor responsable y comprometido con el medio ambiente.

Responsabilidad: Aumenta la rendición de cuentas al hacer públicas las acciones y resultados, facilitando el seguimiento y la evaluación por parte de los grupos de interés.

#### 5. Participación Activa de los Grupos de Interés

Justificación:

Involucrar a los grupos de interés en la comunicación de las actuaciones ambientales fomenta su participación activa y su apoyo a las iniciativas. La comunicación bidireccional permite recoger opiniones y sugerencias, enriqueciendo el proceso de implementación y mejora.

Beneficios:

Engagement: Fomenta una mayor participación y compromiso por parte de los grupos de interés al hacerlos sentir parte del proceso.

Retroalimentación: Facilita la obtención de feedback valioso que puede ser utilizado para ajustar y mejorar las iniciativas ambientales.

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

#### 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?**

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Punto Fuerte de la Fundación  
Compromiso Integral con la Inclusión y la Formación

#### Descripción:

La fundación destaca por su fuerte compromiso con la inclusión y la formación de colectivos en riesgo de exclusión social. Su enfoque integral abarca no solo la provisión de formación especializada, sino también el apoyo continuo a través de programas adaptados a las necesidades específicas de cada colectivo. Este compromiso se manifiesta en la personalización de las acciones formativas y el seguimiento exhaustivo del progreso de los participantes.

#### Justificación:

Impacto Positivo: La fundación ha logrado mejorar significativamente las perspectivas laborales y de vida de los colectivos atendidos, proporcionando habilidades y oportunidades esenciales para su inclusión y desarrollo.

Experiencia y Expertise: La fundación cuenta con un equipo altamente capacitado y con experiencia en el desarrollo de programas formativos que responden a las necesidades de los colectivos en riesgo de exclusión.

Estrategia Claramente Definida: Existe una clara alineación entre la misión de la fundación y sus actividades, lo que asegura un impacto coherente y sostenible.

La fundación tiene un punto fuerte claro en su compromiso integral con la inclusión y la formación, lo que la posiciona como un actor clave en la mejora de la vida de los colectivos en riesgo de exclusión. Sin embargo, la optimización del modelo de evaluación y retroalimentación representa un área de mejora que, una vez abordada, puede fortalecer aún más su impacto y efectividad. Implementar mejoras en esta área permitirá a la fundación adaptar sus programas de manera más precisa y asegurar un mayor éxito en el cumplimiento de sus objetivos.

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

Áreas de Mejora de la Fundación  
Optimización del Modelo de Evaluación y Retroalimentación

#### Descripción:

Aunque la fundación tiene una sólida base en la formación y la inclusión, existe una oportunidad para mejorar el modelo de evaluación y retroalimentación de sus programas y servicios. La optimización de estos mecanismos permitirá una mejor comprensión del impacto de las iniciativas y facilitará ajustes basados en datos precisos.

#### Justificación:



**Recopilación de Datos:** Mejorar la recopilación y análisis de datos sobre la satisfacción y el impacto de los programas ayudará a identificar áreas específicas que requieren ajustes y a medir más eficazmente el éxito de las iniciativas.

**Proceso de Retroalimentación:** Implementar mecanismos más robustos para recibir y actuar sobre la retroalimentación de los beneficiarios y otros grupos de interés permitirá una adaptación más dinámica y efectiva de los programas.

**Evaluación Continua:** Establecer un sistema de evaluación continua y sistemática ayudará a asegurar que los programas permanezcan relevantes y efectivos en respuesta a las necesidades cambiantes de los colectivos atendidos.

**Conclusión**

## **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.