

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FUNDACIÓN AGUSTÍN SERRATE**

CIF:G50856137

C/José María Lacasa 13, Bajo.-

22001 - Huesca

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Fundación Agustín Serrate

#### Forma jurídica

Fundación sin ánimo de lucro

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

No aplica

#### Número de miembros Junta/Patronato

14

Presidente: José Luis Laguna Monreal

Vicepresidenta: María Teresa Lacruz Lázaro

Secretaria: Aurora Ruspira López

Tesorero: Javier Sazatornil Ferraz

#### Vocales

Alberto Larraz Vileta

Alicia Lampérez Hernández

Javier Olivera Pueyo

Javier Borau Benabarre

Pedro Pibernat Deulofeu

José Fernández Iglesias

Francisco Barreña Santamaría

Nuria del Río Viñao

Santiago Castán Piedrafita

Carlos Villacampa Jal

#### Dirección - CP - Población

C/José María Lacasa 13, bajo

22001 - Huesca

#### Sector/Ámbito de actuación.

Salud mental

#### Actividad principal

Atención asistencial, laboral y social para personas con Enfermedad Mental Grave

**Colectivo principal atendido**

Personas con Enfermedad Mental Grave

**Año comienzo actividad.**

2000

**Número de personas empleadas - media anual**

41

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

107

**Número de voluntarios**

39

**Persona contacto**

María Tosat Martinez. Responsable de proyectos

**E-mail contacto**

proyectos@redarcadia.es

**Página web**

www.redarcadia.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.)**

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

**1.1 Información adicional**

La Fundación se ve afectada por los temas generales que afectan a cualquier organización o empresa, y a la sociedad en general. En nuestro caso, al ser una entidad relacionada con

la atención a personas con enfermedad mental y su entorno social, sobre todo se ve afectada por las cuestiones económicas y sociales.

A nivel tecnológico, también nos adaptamos a los cambios en el ámbito de la comunicación, especialmente a los nuevos canales como las redes sociales, así como la modificación de nuestros procesos internos mediante la implementación de herramientas tecnológicas de gestión.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Las organizaciones nos enfrentamos a diario a los desafíos globales antes mencionados y tenemos capacidad de dar respuesta, dentro de nuestras capacidades y radio de acción, con nuestras acciones. Si bien es cierto que la colaboración y establecimiento de alianzas con otras organizaciones y entidades públicas y privadas son claves para hacer frente con mayor capacidad a los temas globales mencionados, como los sociales o medioambientales.

Durante el último año, se ha llevado a cabo la unión con otra entidad, Ejea Sociedad Cooperativa, lo que ha supuesto un aumento en el territorio atendido (ampliar de provincia de Huesca a provincia de Zaragoza, incrementándose asimismo el número de personas trabajadoras y personas atendidas. Todo ello, con el objetivo de crecer para poder hacer frente a aquellos retos globales anteriormente citados.

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

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización.

#### **3.1. Información adicional**

La Fundación dispone de un Plan Estratégico 2024-2027 donde se recogen los objetivos fundamentales para lograr una mayor eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que se proveen, y que es la guía sobre la que se basan todas las actuaciones que se realizan en el programa laboral y socioasistencial.

Este plan, que se está llevando a cabo conforme a los plazos planteados, se estructura en la mejora de la organización de los servicios, mejora de la calidad de los servicios, y fortalecimiento de la estabilidad financiera.

El Plan Estratégico se ejecuta a través de Planes de Actuación Operativos anuales. El órgano de gobierno de la fundación supervisa la ejecución de dichos planes de actuación con una periodicidad mensual. Además, de manera semestral, se realiza el seguimiento del Plan Estratégico, rindiendo cuentas de la progresión de estos objetivos ante el Patronato de la fundación.

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

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

#### **4.1 Información adicional**

La Fundación realiza el control de sus cuentas a través de realización de balances y de un proceso anual de Auditoría externa realizada con una empresa de contrastada experiencia. Para el control del presupuesto se realiza un seguimiento mensual con el objetivo de evaluar el destino de los fondos.

Además, en los dos últimos años se han implementado nuevas herramientas tecnológicas de gestión económica: el ERP (Enterprise Resources Planning) que permite un mejor control de los gastos y una mayor planificación de los recursos, y el CRM (Customer Relationship Management) para optimizar los procesos de gestión y control económico, vinculado a las relaciones con proveedores y clientes.

Con la fusión con la entidad Ejea Sociedad Cooperativa, la fundación ha tenido que hacer frente también a la fusión de la estrategia económica y social de ambas entidades, reestructurando los procesos y controles previamente establecidos.

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

Se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas, tras ser analizado y decidido por el órgano de gobierno.

##### **5.1. Información adicional**

El destino de los fondos se decide en base a las necesidades detectadas en la entidad, según el Plan Estratégico y el Plan de Actuación previsto para cada año. Estos fondos se destinan a acciones o programas que precisen ser reforzados o sean de nueva creación.

El destino de estos fondos es aprobado en las reuniones del Patronato, órgano de decisión de la Fundación, a propuesta de la Dirección.

#### **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**

La Fundación tiene identificados sus grupos de interés y colectivos con los que trabaja, tanto internos (patronato, personal, usuarios, familias y voluntarios), como externos (clientes, proveedores, administraciones públicas), y otros organismos con los que establecer alianzas (Federaciones, asociaciones y plataformas). El conocimiento que tenemos sobre estos grupos se basa en los veinticinco años de experiencia como entidad y en el trabajo personalizado que desarrollamos con cada uno de ellos.

Se han establecido diferentes canales y estrategias de comunicación, interactuando en base a los objetivos trazados, las necesidades y características de cada grupo. Existen

canales de relación diferenciados para cada uno de ellos, estableciéndose grupos de trabajo (personal, familias y voluntarios), grupos de diálogo con los usuarios, y reuniones periódicas con el patronato. Asimismo, la entidad tiene asignados diferentes representantes dentro de la entidad para la participación en las plataformas, asociaciones y federaciones de las que formamos parte.

En el último año se han incorporado los grupos de interés que previamente formaban parte de la entidad Ejea Sociedad Cooperativa, estableciendo nuevas estrategias y canales de comunicación con los mismos.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada.

### **7.1. Información adicional**

Con una periodicidad bienal, la Fundación realiza encuestas de satisfacción, diferenciadas según necesidades, a cada grupo de interés: usuarios, familias, profesionales, voluntarios o comunidad.

El grado de satisfacción obtenido en la última encuesta fue de 8,2 puntos. Posteriormente, con los datos obtenidos se elaboran informes de resultados diferenciados con el objetivo de establecer propuestas de mejora en las áreas identificadas por los diferentes grupos de interés.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

### **8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma responsable, supervisan y aprueban el plan anual y la memoria, participando activamente en el análisis de las desviaciones y en el control de indicadores clave. Sus datos son públicos (nombre, profesión, cargos, relación de parentesco y relaciones comerciales).

#### **8.1. Información adicional.**

Los miembros del órgano de gobierno de la Fundación ejercen su labor de forma responsable y en base a las buenas prácticas de gestión.

Por su parte, el equipo directivo rinde cuentas mensualmente al equipo de gobierno. Dicho equipo de gobierno se encuentra a su vez supervisado por los miembros del Patronato mediante reuniones semestrales.

Se ha implementando una Política de Conflicto de Intereses que incluye tanto los miembros del Patronato como a los miembros del equipo directivo.

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

Va más allá de sus obligaciones y pone a disposición de los diferentes grupos de interés y de la sociedad información de gestión y resultados (plan anual, memoria anual, objetivos y grado de cumplimiento, indicadores clave, ingresos y gastos diferenciados, etc.).

#### **9.1.- Información adicional.**

En la Fundación, además del Plan estratégico a tres años, se dispone de un Plan de Actuación anual que recoge todas las acciones realizadas durante el año y el plan específico de las actividades futuras, con rendición de cuentas al órgano directivo del patronato de manera mensual. Este plan se presenta al Patronato para su validación y registro.

Además, se realiza una Memoria de Actividades de manera anual, que se difunde a grupos de interés mediante su versión impresa o la newsletter interna, así como se publica en la página web de la fundación. Asimismo, y dentro de nuestros principios de transparencia, también se difunden públicamente, mediante su publicación en la página web, los resultados del balance y la Auditoría Económica Externa realizada anualmente.

**10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización es transparente y proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

**10.1. Información adicional**

La información sobre la entidad, su composición y líneas estratégicas es pública a través de la página web de Fundación. En la web también se difunde la Memoria de Actividad anual y el Informe de Auditoría Económica.

Además, se desarrolla un plan de comunicación que difunde actividades y programas relacionados con la parte más pública de la entidad. La información se distribuye a través de una newsletter mensual a nuestros grupos de interés con toda la información sobre la Fundación en lo referente a los acuerdos, la obtención de recursos y el desarrollo de la actividad.

**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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral.

**11.1.- Información adicional**

La Fundación informa sobre la gestión de la Fundación, sus principios generales, el Patronato, la atención a los usuarios, trabajadores y voluntarios.

Existe un Código ético que regula toda la actividad de la fundación y a todas las personas interesadas: patronato, trabajadores, voluntarios, usuarios, etc.

La entidad ha puesto a disposición de cualquier persona un Canal de Denuncias anónimo para informar de conductas o acciones de cualquier miembro de la Fundación.

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

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

**12.1. Información adicional**

La información sobre la Fundación está al alcance de las personas involucradas en la

entidad y se comunica en las reuniones de acogida y acompañamiento con los profesionales para afianzar la información.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

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

#### **13.1. Información adicional**

La Fundación realiza acciones relacionadas con la responsabilidad social y se están trazando líneas de actuación concretas en este sentido, para introducir medidas que ayuden a la entidad a alcanzar el máximo nivel.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **14.1. Información adicional**

Se han desarrollado acciones que persiguen objetivos concretos y que son medibles y evaluados. Se han establecido diferentes indicadores de rendimiento social y económico para evaluar programas y proyectos impulsados desde la Fundación.

## **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**

La Fundación ha implementado un sistema de evaluación en todas sus actividades mediante Encuestas de Satisfacción de Usuarios. Estas encuestas se realizan a través de formularios estandarizados con el objetivo de evaluar diferentes ítems relacionados con la satisfacción de las personas usuarias. Los resultados obtenidos se plasman en un informe para implementar modificaciones o propuestas de mejora según las necesidades identificadas. Los proyectos impulsados desde la fundación para sus usuarios y familias incorporan indicadores de seguimiento y evaluación para analizar la consecución de los objetivos marcados.

Además, de manera más general, cada dos años se realiza la recogida sistemática de información a través de encuestas a usuarios y familiares. Posteriormente, se elabora un Informe de Resultados para cada grupo de interés, con las diferentes valoraciones obtenidas, la comparativa respecto a años anteriores y áreas de mejora.

### **16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos**

## **financiadores y donantes?**

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

### **16.1. Información adicional**

No se realizan encuestas o medios formales para conocer la satisfacción de financiadores. Las opiniones se recogen de manera informal a través del contacto estrecho, tanto con el sector público como el privado, mantenido con miembros de la organización.

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

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

### **17.1. Información adicional**

Durante los últimos años, se han establecido procesos de evaluación de proyectos y actividades con objetivos e indicadores concretos y medibles para evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Estos procesos se han ido implementando progresivamente en los diferentes programas de la entidad.

Mediante un procedimiento establecido a través de diferentes formularios y cuestionarios, se elaboran informes de evaluación que incluyen propuestas de mejora, con el fin de implementar modificaciones en los proyectos y las actividades según la valoración de usuarios, familias y profesionales. La programación anual de actividades se adapta o modifica según los resultados obtenidos en dichas encuestas.

## **Innovación en los productos y servicios**

## **18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

Se investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.

### **18.1. Información adicional**

En Fundación Agustín Serrate se realizan estudios de innovación social e investigación en diferentes áreas relacionadas con la atención a las personas con enfermedad mental. En los últimos años se están desarrollando proyectos como el impacto de la práctica deportiva en la recuperación de los usuarios con enfermedad mental, la atención a las familias como agente activo del proceso de recuperación o la intervención con perspectiva de género, con el fin de mejorar la atención ofrecida y responder a las necesidades de cada momento.

Durante este año, y tras detectar una importante necesidad, se ha impulsado un proyecto piloto de intervención y atención a personas con enfermedad mental grave en el ámbito rural, creándose los procedimientos, analizando resultados y obteniendo una metodología extrapolable a otras zonas rurales.

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

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

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

### **19.1. Información adicional**

En la Fundación, los profesionales mantienen una comunicación fluida con los usuarios y les transmite las acciones, servicios y actividades que se ofrecen (atención socioasistencial, talleres culturales, deporte y ocio, etc.). Los canales de comunicación más formales se realizan a través de reuniones semanales con usuarios de cada dispositivo.

Existen diferentes grupos de representantes de usuarios de cada dispositivo con los que se mantienen estas reuniones periódicas y se les informa de todas las actividades y servicios que se ofrecen en la fundación, así como el envío mensual de la newsletter donde se informa de todas las actuaciones que se realizan. Con otro grupo e interés como son las familias, se establece contacto periódico vía telefónica por parte de la persona responsable para trasladar información sobre actividades y servicios disponibles.

Se están desarrollando diferentes procesos que regulan los procedimientos de solicitud, seguimiento y evaluación de compras, prestación de servicios, proyectos y actividades, solicitud del área de recursos humanos, etc.

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

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

### **20.1. Información adicional**

Se dispone de un sistema de evaluación consistente en encuestas de satisfacción (generales de la fundación y específicas de cada actuación) y evaluaciones personales que arrojan información sobre cuestiones de mejora que se pueden implantar en los programas y servicios ofrecidos a los usuarios del Centro de Día y sus actividades.

Además, se realizan reuniones semanales por parte de un equipo multidisciplinar donde se realiza un seguimiento personalizado de cada usuario para responder a sus necesidades específicas.

De esta manera, se crea un sistema de doble evaluación continua donde se obtiene la valoración directa de las personas usuarias pero también el análisis profesional por parte de los responsables de cada actividad o programa; siendo una herramienta útil para responder de manera ágil y eficaz a las necesidades que surgen, adaptando así la oferta de servicios.

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

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

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

### **21.1. Información adicional**

La Fundación dispone de información pormenorizada sobre las actividades del Plan de Rehabilitación Psicosocial que los usuarios pueden realizar en el Centro de Día. En la página web de la fundación se publica información de todas las actividades y servicios que se ofrecen, incluyendo el itinerario de acceso, el perfil de usuario, las características y beneficios de las intervenciones, etc. en las memorias anuales de la organización se incluye información detallada y desglosada sobre todos los servicios y actividades desarrolladas cada año en la fundación.

Además, se difunden las diferentes actividades o servicios mediante los canales de comunicación disponibles (página web, redes sociales, newsletter, cartelería...).

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

##### **22.1. Información adicional**

Al igual que con los demás grupos de interés, se realizan encuestas periódicas de satisfacción tanto a las personas trabajadoras de la fundación como a las personas que participan en voluntariado. Estas encuestas se encuentran adaptadas a los datos que se quieren conocer de cada grupo.

Con los datos obtenidos en estas encuestas, se realizan informes de resultados con el objetivo de detectar posibles áreas de mejora.

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

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla acciones para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

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

Actualmente, la Fundación dispone de un Plan de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres. Esta plan incluye un diagnóstico de la situación, así como medidas y objetivos concretos en cada ámbito. Como corresponde, se realiza un seguimiento de los datos e indicadores recogidos en dicho Plan, para analizar la consecución de objetivos y la reducción de las desigualdades.

Además, se ha implementado un Protocolo para la Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual y/o por razón de sexo, incluyendo un proceso de denuncias ante cualquier caso surgido dentro de la entidad.

## **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.**

Dentro del Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres aprobado en la fundación, se incluyen medidas específicas en materia de conciliación personal, laboral y familiar, para seguir avanzando en este aspecto.

La Fundación ya venía implementando cuestiones relacionadas con la conciliación como la disponibilidad de varios días de libre disposición o acciones adaptadas a las necesidades de las personas, siempre que el puesto lo permita, para favorecer la adaptación horaria, permitir el teletrabajo o la racionalización de jornada.

## **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.**

Para identificar las necesidades formativas tanto de trabajadores como de usuarios, la fundación ha impulsado la puesta en marcha de un Plan Anual de Formación, con una persona responsable que identifica necesidades y planifica acciones formativas. El objetivo es dar respuesta tanto a necesidades concretas y puntuales de cada área como formaciones de ámbito general para todos los miembros de la entidad.

Para recabar esta información e identificar áreas formativas, se consulta con los diferentes responsables de los servicios para la detección de necesidades específicas en cada área y se realizan encuestas a todos los trabajadores sobre satisfacción con la formación recibida y necesidades formativas futuras.

### **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.**

Se realiza la identificación de necesidades formativas por una doble vía: desde los responsables de cada área o departamento, mediante entrevistas, y desde los propios trabajadores, mediante encuestas. Con todo ello, se realiza la planificación de la oferta formativa en la entidad, encaminada principalmente a dar respuesta a las necesidades de

cada departamento y la mejora en competencias técnicas relacionadas con el puesto de trabajo.

Cuando se implementa un nuevo proceso o procedimiento en la fundación, todas las personas a las que afecte dicho cambio reciben dicha formación, ya se trate de cambios en los procesos o herramientas tecnológicas o en nuevas metodologías de intervención. Por ejemplo, se está impulsando una formación específica en materia de intervención con perspectiva de género a todos aquellos profesionales que trabajan en la atención a usuarias para implementar una atención transversal, se realiza una formación continua en el modelo de intervención "Diálogo Abierto" o se está formando en las nuevas herramientas informáticas que se van a implementar.

## **Seguridad y Salud**

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

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

#### **27.1. Información adicional.**

La Fundación tiene un servicio de prevención de riesgos laborales subcontratado que realiza el seguimiento estrecho de todos los puestos y actividades que se realizan a lo largo del año. Además, se realizan cursos de prevención de riesgos laborales tanto general como específico adaptado a cada puesto o departamento.

En esta materia también se han introducido nuevas medidas y acciones concretas en el marco del Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, como el análisis diferenciado por sexos o la adopción de medidas para colectivos específicos como mujeres durante embarazo y lactancia o en periodo menopáusicos.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

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

#### **28.1. Información adicional.**

Dentro de las posibilidades, se prioriza la compra a proveedores locales y con parámetros socialmente responsables. Además, se crean alianzas con otras entidades sociales que prestan servicios en la ciudad para el establecimiento de colaboraciones.

Se está en proceso de implementar un procedimiento de compras que incluya estas cuestiones.

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

#### **29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren**

## **aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos de riesgos y/o ambientales.

### **29.1. Información adicional.**

Desde Fundación Agustín Serrate se tienen en cuenta para la elección de proveedores, no solamente una cuestión económica, sino especialmente la calidad del servicio, la cercanía de la empresa de servicios y la relación establecida. De momento no existen otros criterios de selección, aunque es uno de los objetivos de la organización a medio plazo.

## **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.**

La colaboración con otros proyectos sociales es constante en la Comunidad. Participamos activamente en diferentes plataformas como CADIS (Coordinadora de Asociaciones de personas con discapacidad en Huesca) o Red ISEM (asociación nacional que agrupa entidades del ámbito de la salud mental).

Participamos en encuentros profesionales con otras entidades y se realizan acciones específicas con impacto social. Colaboramos en diferentes actuaciones, puntuales o continuadas, con otras entidades. Por ejemplo, la organización conjunta de una Andada Solidaria por la Salud Mental junto a Fundación Rey Ardid el año pasado o la colaboración en la Carrera 091 organizada por la Policía Nacional. del próximo año.

La entidad está actualizando su Plan de Voluntariado para regula esta figura en el marco de la organización, así como asegurar su formación.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

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

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

Todos los proyectos en los que colabora la Fundación con otras entidades sociales comparten su visión y estrategia respecto a la atención integral a personas con discapacidad. Los proyectos en los que se colabora a través de CADIS o de RED ISEM están respaldados por el plan de actuación y tienen su partida presupuestaria asignada y recursos propios.

### **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**

Las actuaciones en materia social son comunicadas internamente a través del boletín de empleados, de forma informal al resto de la organización y externamente a través de la página web, redes sociales y medios de comunicación que se hacen eco de cada uno de los proyectos realizados.

Se ha dado un impulso a la comunicación de la entidad con un Plan de Comunicación que comenzó con el cambio de imagen y nueva web, y continúa con la estrategia en redes sociales de difusión de toda la actividad de la entidad, adaptando los mensajes y canales a cada grupo al que se dirige.

**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**

La Fundación establece un Plan de Comunicación con objetivos y acciones concretas y periódicas, con el fin de difundir todas las actuaciones de la organización, fomentar la transparencia, alcanzar a todos sus grupos de interés y adaptar el mensaje a cada uno de ellos.

Los principales canales de comunicación con la comunidad son la página web y las redes sociales de la fundación, así como la aparición y difusión de noticias en prensa local.

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

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

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

**34.1. Información adicional.**

En la Fundación se desarrollan algunas acciones de manera puntual en materia ambiental, con el objetivo de reducir el consumo, reciclar residuos y optimizar recursos. Está prevista la implantación de un Plan de Impacto Ambiental, aunque hasta el momento se ha comenzado a impulsar medidas como el fomento del reciclaje o el cambio de iluminación por luces de bajo consumo, entre otras.

## 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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

#### 35.1. Información adicional.

Las medidas medioambientales que se ponen en marcha en la organización no son de momento comunicadas al exterior.

## 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

Se han establecido algunas medidas de reducción, reutilización y reciclaje: mediante la recogida diferenciada de residuos, el cambio de la iluminación por luces led de bajo consumo, la incorporación de medidas de eficiencia energética en la nueva sede de la entidad, la sensibilización y reducción en materia de consumo de papel y tóner, o la apuesta por opciones energéticas más sostenibles y respetuosas con el medio ambiente y menos contaminantes como la adquisición de una estufa de pellets en el nuevo centro de la fundación.

## Comunicación ambiental

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

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada.

#### 37.1. Información adicional

La comunicación de las medidas en materia ambiental todavía no está todavía sistematizada en la organización pero sí se han difundido a nivel interno y externo algunas de las iniciativas en materia de reducción energético como la instalación de sensores de eficiencia energética autorregulables en el nuevo local.

## 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 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad

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

### **Valoración Global**

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

8

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

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

La Fundación tiene casi treinta años de experiencia en la atención a personas con Enfermedad Mental Grave y su principal objetivo es el proceso de Rehabilitación Psicosocial e Inserción en la Comunidad. La implantación a nivel local se ha logrado gracias a la implicación con la comunidad, la colaboración con instituciones y el Plan de recuperación de nuestros usuarios y usuarias.

En los últimos años, la fundación ha estado inmersa en un proceso de cambio en su gestión interna apostando por el compromiso social, la innovación en la atención de necesidades, la transparencia en la gestión y las finanzas, y la apuesta tecnológica, modernización los procesos internos. Fruto de todo ello es el impulso de nuevas herramientas metodológicas y de mejora de la intervención en áreas identificadas como de mejora, por ejemplo el ámbito rural o la perspectiva de género.

Además, se ha avanzado notablemente en los procesos de evaluación, incluyendo el establecimiento de indicadores, el seguimiento de resultados, la valoración de los usuarios y profesionales, el cumplimiento de objetivos y el análisis y propuestas de mejora. También se ha comenzado con la concreción algunas medidas, hasta ahora acciones puntuales, en Planes concretos como el de Formación, el de Comunicación o el de Igualdad.

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

Aunque ya se han comenzado a impulsar acciones en esta materia, el ámbito medioambiental es el área que se necesita mejorar con la implementación de planes de actuación y medidas, así como el establecimiento de objetivos e indicadores y su posterior evaluación.

### **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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.