

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

**FARO, CENTRO DE ORIENTACIÓN Y AYUDA
EN LOS PROBLEMAS HUMANOS**

CIF:G50071604

C/Tarragona nº:2, 1ºA

50005 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

FARO, Centro de Orientación y Ayuda en los Problemas Humanos

Forma jurídica

Asociación

Número de socios (en caso de asociaciones)

112 socios económicos.

Número de miembros Junta/Patronato

8

Dirección - CP - Población

c/ Tarragona 2, 1º A

Sector/Ámbito de actuación.

FARO es un Centro de Ayuda y Orientación de los Problemas Humanos, nace en Marzo de 1974 con la finalidad de establecer una atención profesional, anónima y gratuita, a la que pueda acceder toda persona que tenga un problema y necesite orientación para abordarlo. Es un servicio que acoge sin distinción de religión, ideologías, cultura, raza o sexo

Actividad principal

Acción social

Colectivo principal atendido

Población con riesgo de exclusión social

Año comienzo actividad.

1974

Número de personas empleadas - media anual

1

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

1

Número de voluntarios

36 personas voluntarias.

Persona contacto

Cristina Montiu Peman

E-mail contacto

centro_faro@hotmail.com

Página web

www.centrofarro.org

GENERAL**Tendencias Globales**

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

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

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

Todos los temas tienen gran repercusión, sobre todo en una organización como Faro.

Los temas sociales, políticos, la preocupación medioambiental, etc., son constantes que afectan directamente a nuestra organización.

En estos momentos, estamos en un proceso de adaptación a las redes sociales, nos hemos visto algo descolgados de estos medios y la influencia y repercusión que tienen es enorme, por lo que estamos haciendo esfuerzos y formación, para poder tener presencia en redes sociales.

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

Si

2.1. Información adicional

Una organización pequeña, implica un esfuerzo mayor por parte sus miembros.

Indudablemente, todo es más costoso pero gracias a la dedicación de todos los miembros

de faro, siempre hemos podido acometer las propuestas y retos que se presentaban. Entendemos que todo acaba en mayor y mejor servicio hacia nuestros usuarios y esa es la finalidad de nuestra organización.

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

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

No hay una planificación formal en la organización.

3.1. Información adicional

En nuestra organización no caben los planes en ningún plazo.

Cuando incorporamos una nueva estrategia, o un plan a medio plazo, vamos adaptando poco a poco nuestra organización y recursos hasta lograr el impacto que tenemos programado.

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

Como obra diocesana estamos obligados a rendir cuentas al Arzobispado de zaragoza anualmente.

Contamos así mismo, con una Junta Rectora, encargada de reunirse mensualmente para efectuar controles presupuestarios y evitar desviaciones al mismo, entre otros temas. .

Trabajamos para mantener constantes en el tiempo nuestras fuentes de financiación y uno de nuestros objetivos para los próximos 3 años, es incrementar nuestro numero de socios.

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

Se destina a fondos propios sin darle un uso determinado

5.1. Información adicional

Nuestros excedentes son escasos, por lo que no nos permiten destinarlos a nuevos proyectos.

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 principalmente a personal empleado, clientes/usuarios y, en su caso, voluntarios

6.1. Información adicional

Nuestros 3 grupos principales:

- * Empleados.
- * Usuarios.
- * Voluntarios.

están perfectamente definidos y se han desarrollado actuaciones puntuales para algunos de estos grupos.

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

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

7.1. Información adicional

Conocemos las demandas de los principales 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, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.

8.1. Información adicional.

La Junta Directiva de nuestra Organización, está formada por los mismos voluntarios en cooperan en el desempeño de las funciones que realizamos en Faro.

Son voluntarios, votados por el resto de las personas que ejercen voluntariado dentro de la Organización. Velan por la buena gestión y controlan los asuntos económicos de la Entidad.

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

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas.

9.1.- Información adicional.

No dos veces al año, pero si de forma obligatoria una vez al año se realiza una Memoria detallada de las actividades realizadas en Faro, presentando cuentas e informe de actividad al Arzobispado de Zaragoza..

Esta Memoria, esta a disposición de todos los Organismos Públicos y Privados que sustentan económicamente nuestra Entidad, Así mismo, forma parte de la documentación que se envía al Arzobispado de Zaragoza anualmente, ya que rendimos cuentas directamente a ellos por ser Obra Diocesana.

Por otro lado, en la pagina web de la Entidad, se puede tener acceso tanto a esta Memoria a la que hacemos referencia como a los Balances Anuales de la Entidad.

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

En nuestra memoria anual, ofrecemos toda la información que nuestro compromiso de anonimato con nuestros usuarios nos permite.

Tipo de servicios prestados, numero de casos, etc... toda la documentación e información que se precise en ese sentido está a disposición de los que la requieran.

Es una información veraz, contrastable, detallada y honesta de todas las actividades de nuestra Organización.

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

Existe un código de conducta, que sirve de instrumento general para que todos los voluntarios conozcan lo que se espera y sería deseable de su actuación dentro de las actuaciones llevadas a cabo en la Organización.

Es una guía básica que permite conocer lo que se espera de cada voluntario.

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

De manera tácita, todos los miembros que forman la Organización, saben cual es la Misión que tenemos y la Visión de la Organización.

No obstante no tenemos definidos de manera clara escrita Misión, Visión y Valores de nuestra Organización.

Pendiente actualizar la web e incluir la Misión, Visión y Valores del Centro Faro para que estén por escrito y sean públicos para todos.

Plan de Responsabilidad Social

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

organización en este momento?

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

13.1. Información adicional

Nuestro trabajo y las actuaciones que desarrolla nuestra entidad, están inmersas en cualquier plan de Responsabilidad Social. Solo hemos tenido que ser conscientes de ello y ahora nos toca ponerlo en valor.

Con nuestros grupos de interés, estamos abiertos a cualquier indicación o sugerencia, entendemos que son básicos para nuestra organización.

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

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

14.1. Información adicional

La dimensión de nuestra organización, hace que no sea necesario el desarrollo de una memoria .

Intentamos paso a paso, ir avanzando en estos aspectos con el objetivo inicial puesto en nuestros grupos de interes.

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

Conocemos la satisfacción de nuestros clientes porque recomiendan nuestros servicios a otras personas, acuden a nosotros con continuidad y además no lo expresan verbalmente en numerosas ocasiones.

A principio de este año 2024, hemos implantado una encuesta de satisfacción de cliente. Se han dejado encuestas en las salas de espera, se anima al usuario que las cumplimente. Hemos decidido, dar un plazo de un año, para conocer si es efectivo o no este sistema de recogida de datos y estudiar en su caso la información que nos proporciones esta encuesta.

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

La mayor parte de nuestros voluntarios, son además donantes para la entidad.

Mantenemos una relación regular y duradera en el tiempo con todos nuestros donantes.

A lo largo de los años, los organismos financiadores, ya sea de forma directa o a través de subvenciones, también forman parte de nuestra actividad constante y somos conocedores de su satisfacción en cuanto al trabajo que esta Entidad desarrolla en el entramado social de Zaragoza.

No tenemos un método para recabar la información en cuanto a la satisfacción de estos grupos de interés, pero entendemos que su reiterada colaboración en el tiempo, son muestra de ello.

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

No se identifican mejoras

17.1. Información adicional

Tenemos servicios estandarizados, la calidad de los mismos está asegurada por la calidad de los voluntarios que prestan ese servicio, no solo a nivel profesional sino por la calidad de los valores humanos de todos y cada uno de ellos.

Esperamos poder valorar las mejoras que se nos propongan en la cuesta de satisfacción de cliente y se valorará su implantación en la medida de nuestras posibilidades.

Innovación en los productos y servicios

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

No realizamos ningún tipo de investigación

18.1. Información adicional

Ofrecemos unos servicios cuya mayor o menos incidencia depende de la demanda de nuestros clientes en esos momentos. Todos nuestros usuarios, saben que servicios pueden encontrar en nuestra Entidad y vienen siempre buscando ese tipo de ayuda.

Ofertamos además servicios de los que hay muy poca oferta en la Comunidad, como es el caso de la conciliación familiar, esto hace que la demanda de este servicio sea alta además de muy estable a lo largo del tiempo..

Cuando internamente detectamos, la necesidad de ampliar o especializar de algún modo, alguno de los servicios que prestamos, planificamos en la medida de lo posible como hacerlo y comenzamos la implantación paulatina de acuerdo con nuestros recursos en cada momento.

Calidad de los productos y servicios

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes/beneficiarios/usuarios un producto o servicio responsable.

19.1. Información adicional

Cualquier nuevo servicio que se ponga a disposición de nuestros usuarios, será fruto de las necesidades y la demanda que hayamos detectado entre dichos usuarios.

Además de en la pagina web, donde se relacionan todos los servicios que nuestra entidad proporciona, los mismos voluntarios informan a los usuarios de las posibilidades que les brinda la Organización.

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

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

20.1. Información adicional

Esperamos poder recoger estos datos, dentro la encuesta de satisfacción del cliente que hemos puesta en marcha.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

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

21.1. Información adicional

Disponemos de un folleto informativo/publicitario, donde se indica de manera genérica los servicios que puede demandar el usuario dentro de nuestra entidad.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

22.1. Información adicional

La implicación tanto de la empleada, como de todos y cada uno de los voluntarios en la Entidad, procurando en todas los ámbitos que cubrimos una mejora continua, nos lleva a pensar que la satisfacción es tan alta, como su implicación.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

No se han desarrollado actividades en esta materia

23.1. Información adicional.

Las personas que se acercan a Faro ofreciendo sus servicios de voluntariado, son aceptados independientemente de su sexo, raza, convicciones, etc..... solo se tienen en cuenta, que tengan las capacidades necesarias para el desarrollo de la actividad que quiere desempeñar (Abogados, Psicólogos, Psiquiatras, etc....)

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?

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

No hay actuaciones específicas en este sentido, entendemos que no son necesarias dado el tipo de organización que tenemos.

Los voluntarios, eligen según su conveniencia horarios de asistencia.

En cuanto a la única persona con contrato laboral dentro de la Entidad, apoyamos las necesidades puntuales que a este respecto pueda tener y entre todos los colaboradores, se asegura que esto sea posible, se facilita en la medida de lo posible lo que necesite en materia de conciliación de la vida personal y laboral.

Formación y desarrollo profesional

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

No hay una identificación formal de las necesidades de formación.

25.1. Información adicional.

Si puntualmente es necesaria alguna formación porque así lo demandan las circunstancias, se pone en marcha, pero no se prevén en ningún caso.

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

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

26.1. Información adicional.

Existe una formación inicial de los voluntarios que entran, sobre todos los que atienden el teléfono (acogida), con formación específica de como desempeñar esa actividad que van a realizar.

Seguridad y Salud

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

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

27.1. Información adicional.

Se ha efectuado evaluación de puesto de la única persona que constantemente está en esta Entidad.

Al no ser más que una persona en nómina, las obligaciones documentales están cubiertas y respecto a las necesidades personales, se intenta adecuar el espacio y los mecanismos de trabajo, para que sean todo los más adecuados en cada momento.

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.

Necesitamos de pocos proveedores para el desarrollo de nuestra actividad.

Son todo compras locales en las que priman calidad del servicio y precio y la cercanía de nuestros proveedores.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

29.1. Información adicional.

Como ya se ha indicado con anterioridad, el desarrollo de nuestra actividad no requiere de compras que no sean las estándares de servicios de luz, limpieza y básicos de papelería, por lo que no se realizan evaluaciones de ningún tipo para estos casos.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su

organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual.

30.1. Información adicional.

Cuando nuestros recursos nos lo permiten, puntualmente colaboramos con otras entidades de ayuda a emergencias.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

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

31.1. Información adicional.

Inicialmente, estas colaboraciones son puntuales.

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?

Se comunican a las personas empleadas y voluntarias de manera puntual y no sistematizada.

32.1. Información adicional

Las acciones sociales de cualquier tipo que se realizan desde la organización, son comunicadas de forma informal a todos los voluntarios de la entidad y en algunos casos a los usuarios.

A los voluntarios se les anima a participar en la medida de sus posibilidades en estas acciones sociales.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

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

33.1. Información adicional

Todos los voluntarios de Faro, conocen en todo momento, las actividades sociales que realiza la entidad. Todos somos partícipes de algún modo de las actividades sociales que desarrolla Faro.

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.

34.1. Información adicional.

El impacto ambiental de nuestra actividad es mínimo.

Si bien, se intenta minimizar el impacto que el trabajo diario pueda provocar con pequeñas actuaciones que podemos llevar a cabo, como segregación de algunos residuos, etc..

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.

Aunque no existen estrategias específicas en cuanto al cambio climático, la conciencia social ante este impacto ambiental, hace que efectuemos una gestión de residuos responsable dentro de nuestras instalaciones.

Economía circular

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

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

36.1. Información adicional

Los consumos de materiales de Faro y el uso de los mismos es mínimo. No obstante, el uso de papel reciclado y el reciclado así mismo, de los papeles y documentos que se utilizan en la organización, es una práctica extendida desde hace tiempo.

Comunicación ambiental

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

No de una manera formal

37.1. Información adicional

A excepción de las visuales, como los espacios propios de recogida de papel, residuos orgánicos, etc... que están visibles en los lugares de interés, no existe una política de comunicación al efecto.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

- 1 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Capacitar a las personas de la organización.
- 5 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 6 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 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?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro punto mas fuerte, es el compromiso y respeto social demostrado por todas las personas que integran la Entidad.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Nuestra mayor área de mejora, sigue siendo mostrar evidencias de todo lo que hacemos ya a este respecto.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Sí

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.