RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL. CONSEJO ZONA DE ZARAGOZA
CIF:G28256667
C/San Pablo nº:42.
50003 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL. CONSEJO DE ZONA DE ZARAGOZA

Forma jurídica

ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO

Número de socios (en caso de asociaciones)

196

Número de miembros Junta/Patronato

6

Dirección - CP - Población

C/ San Pablo, 42. 50003 Zaragoza

Sector/Ámbito de actuación.

Los objetivos de la Sociedad de San Vicente de Paúl (SSVP) siguen siendo todos aquellos inspiradores en sus fundadores: el compromiso personal, el espíritu de justicia, solidaridad y la voluntad de actuar en la sociedad para, desde dentro, mejorarla.

Por todo esto, los sectores de intervención de SSVP han ido cambiando con los tiempos y con la propia evolución social. Hoy, el Consejo de Zona de Zaragoza se encuentra presente en los siguientes ámbitos de actuación: familia, infancia, personas de origen extranjero, personas mayores, minorías étnicas y personas en situación de vulnerabilidad social.

Actividad principal

La obra social del Consejo de Zona de Zaragoza de la Sociedad San Vicente de Paúl, busca la integración socialoboral de las personas en situación de exclusión social, a través de las siguientes actividades principales: la formación prelaboral que imparte en el Centro Social y de Formación, y la satisfacción de necesidades básicas a través del reparto de alimentos y otros artículos de primera necesidad, que realiza en el Centro de Recursos San Pablo y la implantación de itinerarios de inserción social.

Colectivo principal atendido

Tener un conocimiento preciso de nuestr@s clientes (beneficari@s) para nosotras es crucial, ya que buscamos servicios para nuestr@s clientes y no clientes para nuestros servicios. El cliente potencial de nuestra obra social es cualquier persona mayor de edad, en situación de vulnerabilidad social, desempleado de larga duración y con un nivel formativo básico (o niveles formativos superiores sin homologar).

Tanto el tipo de servicios que ofrecemos, como los requisitos de acceso establecidos para algunas de nuestras actuaciones, han ido definiendo perfiles diferenciados para cada uno de nuestros centros sociales. Así, el perfil de usuari@s de nuestro Centro Social de Formación es: mujer (78%), con edad comprendida entre 31-45 años (39%), de origen extranjero (81%) (Colombia, Venezuela y Ucrania principalmente), con estudios secundarios en sus países de origen, pero sin homologar en España (45%), que acuden a nosotras derivad@s por una entidad del tercer sector (60%), con la situación legal normalizada (78%).
A lo largo del 2022, atendimos a 415 personas.

Por otra parte, el colectivo beneficiario del Centro de Recursos San Pablo, son familias residentes en el barrio de San Pablo en situación de exclusión social (1). El perfil medio de nuestros/as usuarios/as son unidades familiares con una media de 3 miembros, con menores a cargo, en: el perfil del titular de la unidad familiar es mujer (68%), con edades comprendidas entre los 19 y 45 años (39%), de origen extranjero (71%) (Marruecos, Argelia y Colombia principalmente), sin estudios o con niveles formativas muy básicos (analfabetos 6%, sin estudios 25%, estudios primarios 32%), que acuden a nosotras por iniciativa propia (85%), con la situación legal normalizada (84%).
A lo largo del 2022 hemos atendido a 454 familias (1.520 personas).

(1) Los criterios de admisión para ser beneficiari@s del centro de Recursos son el lugar de residencia y nivel ingresos igual o inferior al IPREM.

Año comienzo actividad.

La Sociedad San Vicente de Paul comenzó su actividad en Zaragoza en el año 1855.
La actual obra social en Zaragoza comenzó su actividad en 2004 (Centro Social y de Formación) y en 2013 (Centro de Recursos san Pablo)

Número de personas empleadas - media anual

7 personas con jornadas parciales.

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

7

Número de voluntarios

65

Persona contacto

Teresa Lafuente Ferrer

E-mail contacto

zaragoza.coordinacion@ssvp.es

Página web

www.ssvp.es www.zaragoza.ssvp.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

Todos los temas globales y generales de la sociedad nos afectan, pero los que lo hacen de una manera más directa e inmediata son los políticos, económicos y sociales, ya que son los que generan las desigualdades y situaciones de vulnerabilidad, contra las que nosotros luchamos.

La situación económica nos afecta doblemente, por una parte, las épocas de crisis pueden ir ligadas a reducciones en partidas presupuestarias destinadas a subvenciones, una de las principales vías de financiación de nuestra entidad. Además, el incremento del desempleo que gerenan las épocas de crisis económica, aumenta de manera drástica, el número de personas que nos demandan ayuda, al igual que la estacionalidad en el sector laboral con altas tasas de empleo temporal, o las condiciones del mismo.

Los cambios tecnológicos que se han precipitado como consecuencia de la alerta sanitaria provocada por la pandemia, también nos afectan de manera importante, obligándonos a la digitalización de nuestros servicios, que ha pasado de ser un elemento diferenciador, a un elemento básico para el funcionamiento de cualquier organización, como la implantación de nuevas formas de trabajar en remoto como la opción del teletrabajo. Por otra parte, la reducción de la brecha digital a través de la impartición de cursos que faciliten la autonomía digital de las personas, ha sido desde el principio uno de los objetivos de nuestro Centro Social de Formación.
El entorno político también nos afecta de manera directa, por los cambios que puedan generan en la alianzas con la Administración, en el acceso a las ayudas públicas., etc. Y de manera indirecta, por los cambios en los acceso a políticas públicas sociales y

prestaciones, a los que se ven afectados nuestr@s usuari@s y repercuten en su vida diaria.

Nuestra forma de conocer y estar en nuestro ecosistema, además del contacto continuo con nuestr@s usuari@s que nos permite saber sus necesidades y realidades, es mantener un contacto estrecho con otras entidades sociales y participar de manera activa en redes y foros donde se analiza de manera continua los cambios del entorno. Nos vamos incorporando a los grupos en los que consideramos que podemos intercambiar información útil y necesaria, para poder adaptar nuestros objetivos y actuaciones a la realidad de nuestro entorno.

En la actualidad somos miembro activo de las siguientes redes:
- Red Aragonesa de Inclusión, (Desde 2008).
- Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. (Desde 2017)
- Foro de la Inmigración: Comisión de Inclusión. (Desde 2017)
- Consejo de salud San Pablo. (Desde 2021)
- Mesa Diocesana de lo Social.. (Desde 2022)

Nuestra actividad en estos grupos se traduce en la asistencia a asambleas, en la participación de grupos de trabajo y en el inrtercambio de información.

Nuestro compromiso con nuestro entorno, no se limita al ámbito social, sino que también estamos comprometidos con el medio ambiente y con los objetivos de desarrollo sostenible. En concreto con los siguientes:

ODS2: Hambre cero.
ODS 10: Reducción de las desigualdades
ODS 4. Educación de calidad
ODS 1. Fin de la pobreza.
ODS 5. Igualdad de género.
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
ODS 3. Salud y bienestar.
ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas
ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos
ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras
ODS 12: Producción y consumo responsable

Nuestro compromiso con el ODS 1, 2, 3, 10, 16 y 17, se materializa en el trabajo que realizamos en nuestro Centro de Recursos San Pablo, donde entregamos alimentos a una media de 340 familias desfavorecidas del barrio de San Pablo de Zaragoza. Se realiza una entrega mensual de alimentos no perecederos y alimentos infantiles a aquellas familias que tienen hijos menores de dos años, además, la entrega quincenal de fruta y verdura fresca y la entrega puntual de lotes de productos de limpieza e higiene personal. A lo largo del 2022, 454 unidades familiares fueron atendidas (1520 personas). Se repartieron alimentos de manera periódica a una media mensual de 340 familias y se han repartido un total de 151.990 kg de alimentos.

Nuestro compromiso con el ODS 4, 5, 8, 10, 16 y 17 se materializa en el trabajo que realizamos en nuestro Centro de Formación San Vicente de Paul, en donde ofrecemos formación gratuita a personas en situación de vulnerabilidad social, para que puedan acceder al mercado laboral en igualdad de oportunidad que el resto de la población. También impartimos cursos de español para extranjer@s, de formación para el empleo en los sectores del cuidado de personas dependientes y del sector de hostelería, formación en competencias clave para que nuestr@s alumn@s puedan reincorporarse al circuito de formación reglada y cursos de informática con el objeto de reducir la brecha digital, tan evidente y dramática en este sector de población. A lo largo del 2022, impartimos 2.016 horas de formación, completaron cursos con nosotros 284 personas y ofrecimos 19 oportunidades laborales.

Nuestro compromiso con el ODS 9, 12, es transversal. En todos nuestros servicios primamos la innovación a través de la adaptación permanente a las expectativas de l@s beneficiari@s y promovemos la digitalización y las nuevas tecnologías buscando un uso eficiente de los recursos.

El compromiso de la entidad con el medio ambiente, se materializa en su compromiso con las 3Rs
1. Reducir del uso de recursos:
1.1. Consumo energético. Nos esforzamos por mantener el aislamiento térmico del edificio, vamos sustituyendo bombillas tradicionales por luces de led, vamos instalando detectores de presencia... Desde 2004
1.2. Consumo de papel: Reducimos a lo mínimo imprescindible las fotocopias que damos a nuestros alumnos, fomentamos la impresión a dos caras, el envío de documentación por mail... Desde 2004
2. Reutilización de recursos:
2.1. Reutilización de materiales. Donde más se manifiesta nuestro compromiso con el medio ambiente, es en nuestro taller de artesanía en donde nuestras voluntarias elaboran artículos para ser vendidos en un mercadillo benéfico. En dicho taller se prioriza la reutilización de materiales, muchas de nuestras materias primas proceden de esta vía. También tenemos un punto de recogida de adornos navideños viejos y bisutería, para reutilizarlos y darles una nueva vida. Desde 2010
2.2. Reutilización de papel. Nos esforzamos por reciclar papel usado elaborando bloc de notas para sucio y usamos el papel triturado para relleno de los artículos elaborados por las voluntarias. Desde 2009
3. Reciclaje:
3. 1. Residuos generados con la actividad. Por supuesto, separamos los residuos que generamos (orgánicos, vidrio y papel). Desde 2008
3.2. Utilización de papel reciclado. Desde 2021

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Actas de Asambleas y reuniones
- Newsletters
- Memoria 2022
- Evolución del consumo del papel.
- Contenedores de recogida selectiva de residuos.

- Cartel del punto de recogida de adornos usados.

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

No

2.1. Información adicional

Nuestra organización entiende que no está sola y que para alcanzar su propósito, necesita relacionarse con otros grupos de su entorno, tanto a nivel profesional (otras entidades del tercer sector), como a nivel social (otras entidades, organismos y personas que forman parte de su ecosistema). Todas las empresas y entidades, podemos y debemos adoptar medidas para mejorar cada uno de los campos comentados. En unos casos para adaptarnos a las nuevas tendencias y/o circunstancias, y en otros para reducir los impactos negativos que nuestras entidades puedan generar sobre alguno de ellos. Si bien todos podemos adoptar medidas a nivel individual, la eficacia de dichas medidas será mucho mayor si somo capaces de establecer estrategias y sistemas de trabajo colaborativos.

La relación con otras entidades del tercer sector, organismos y personas que forman parte de nuestro ecosistema se traduce en nuestra participación activa en diferentes redes y grupos, como ya hemos mencionado: Red Aragonesa de Inclusión, Coordinadora Aragonesa de Voluntariado, Foro de la Inmigración (Comisión de inclusión), Consejo de Salud San Pablo y Mesa diocesana de lo social. Además, también contamos con la firma de convenios de colaboración con otras entidades como: Fundación La Caridad, Colegio El Carmen y San José, Grupo Scout, Hermanitas de los pobres, Parroquia de San Pablo, Fundación San Ezequiel Moreno y las Hijas de la Caridad.

La organización decide trabajar con aquellos agentes externos con los que comparte propósito y valores, que le puedan ayudar a alcanzar su propósito y su visión, y hacer realidad su estrategia y lograr objetivos compartidos que beneficien a ambas partes. El Consejo de Zona de Zaragoza ha apostado por el trabajo en red desde hace años y por eso fomenta todas aquellas actuaciones que nos permitan conocer a otras entidades y a establecer vías de colaboración con ellas. Un canal importante donde se materializa nuestra implicación en nuestro entorno social es a través de la participación en el Consejo de Salud de San Pablo, donde se aglutinan diferentes entidades, colectivos y organizaciones de nuestro barrio. Desde aquí, se pueden detectar las necesidades de los vecinos, sus demandas y reivindicaciones en cada momento.

Nuestros contactos con el entorno (participación en redes, grupos, jornadas de trabajo, noticias y artículos en medios de comunicación) nos permite ir conociendo nuevas entidades interesantes con las que poder trabajar, y contactar con ellas, o que sean ellas las que contactan con nosotros y así poder crear nuevas sinergias que nos hagan ir en las mismas direcciones.

Los criterios que utilizamos para decidir iniciar una colaboración con otra entidad son:
- Compartir principios y valores.
- Trabajar con los mismos perfiles de beneficiari@s.
- Tener actuaciones complementarias a las nuestras.

Todos los años tenemos sesiones informativas con otras entidades del tercer sector en las que ambas partes intercambiamos información sobre nuestra cultura y las actuaciones y servicios. Durante el 2022 mantuvimos 10 de estas sesiones informativas con:
? Hospital San Juan de Dios (11 de febrero)
? Cepaim (16 de junio)
? Movimiento contra la intolerencia (24 de junio)
? Encantado de comerte (16 de septiembre)
? Arke (28 de septiembre)
? Médicos del mundo (17 de octubre)
? Viaje a la sostenibilidad (3 de noviembre)
? Federico Ozanam (16 de diciembre)
? Fundación Agustina de Aragón (Duchas y lavadoras) (19 de diciembre)

Cuando decidimos trabajar con una entidad, la colaboración puede consistir en la derivación mutua de usuari@s (en estos casos, no solemos firmar acuerdos de colaboración formales) o para la realización de algún proyecto de manera conjunta, en la que sí elaboramos y firmamos convenios de colaboración. De esta forma durante el 2022 hemos trabajado con 302 derivaciones de 35 entidades.
Mantenemos activos aquellos convenios de colaboración con las entidades con las que trabajamos en red de manera continua, los cuales se renuevan de manera automática cada año.

EVIDENCIAS
- Actas de Asambleas y reuniones
- Convenio con el Colegio El Carmen y San José, desde 2010
- Convenio con la Fundación La Caridad el 2011
- Convenio con el Grupo Scout de Aragón desde 2011
- Convenio con las Hijas de la Caridad desde 2014.
- Convenio con las Hermanitas de los pobres desde 2018,
- Convenio con la Fundación San Ezequiel Moreno desde 2021
- Convenio con la Parroquia de San Pablo desde 2021

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

Desplegamos nuestro propósito y visión en cuatro grandes líneas estratégicas y éstas a su vez en 10 objetivos operativos:

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. Conseguir balance económico anual positivo.

- OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: Conseguir la autofinanciación.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: Buscar nuevas vías de ingresos.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Dar respuestas eficientes a las necesidades reales de nuestros beneficiari@s, trabajadores y voluntari@s.

- OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: Diseñar nuevos servicios para nuevas necesidades de nuestr@s beneficiari@s.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: Mejorar la situación social y laboral de nuestr@s beneficiari@s.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 5: Satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Optimizar todos nuestros recursos.

- OBJETIVO ESTRATÉGICO 6: Reducir costes.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 7: Mejorar los procesos de trabajo.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 8: Conseguir la identificación e implicación de trabajadores y voluntari@s con la entidad.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: Aportar valor social a nuestro entorno.

- OBJETIVO ESTRATÉGICO 9: Visibilizar la labor de nuestra entidad en el territorio.
- OBJETIVO ESTRATÉGICO 10: Medir el impacto de nuestras actuaciones.

El primer despliegue estratégico fue aprobado por el Consejo de Zona el 14 de mayo de 2019 y ratificado por el resto del equipo el 19 de junio de 2019. Al formar parte del Plan Estratégico, esta información se revisa a la vez que dicho Plan, cada tres años. La última revisión fue en marzo de 2022. En 2010 empezamos a definir objetivos por área. Al principio fue cada área la que definió sus objetivos teniendo en cuenta el propósito y la visión de la entidad y las actuaciones que se realizaban en su ámbito. La sincronización entre los objetivos estratégicos y los operativos, se ha ido realizado poco a poco. La incorporación del plan estratégico a la realidad del trabajo diario de cada miembro del equipo, se ha ido realizando de forma lenta, conforme las miembros del equipo han ido entendiendo la utilidad del plan y los beneficios que les puede aportar en su trabajo diario.

Los objetivos operativos se establecen en enero y se revisan en las reuniones trimestrales de seguimiento. En la última reunión trimestral del año, se hace balance de los resultados obtenidos por cada área, del grado de cumplimiento alcanzado, de las dificultades encontradas, de los recursos necesarios, se hacen propuestas de mejora y se establecen los objetivos para el siguiente año. Una vez que se han definido los objetivos operativos y los indicadores que se van a utilizar para medir su grado de consecución, se va completando el plan de acción. La elaboración del plan, es un trabajo continuo que se va realizando a lo largo del año. A final de año, se revisa el plan elaborado para comprobar que realmente se han recogido todas las actuaciones realizadas. El objetivo no es solo dejar constancia de todas las actuaciones realizadas, sino también evidenciar a todos los miembros del equipo, su contribución a la hora de alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad.

En estos últimos tres años, se ha producido un cambio importante en la forma de entender

nuestro trabajo y nuestra razón de ser y hemos optado por un cambio suave, evitando reacciones que alteraran nuestro día a día. A lo largo de estos años hemos ido mejorando la definición de los objetivos haciéndolos más factibles y cuantificables. La dirección de la entidad ha apostado por la mejora continua y el diseño de planes estratégicos. Desde el año 2016 participamos en el Programa de RSA y desde el 2018 en el Programa de Excelencia Empresarial de Aragón. En el 2019, diseñamos e implantamos un sistema de gestión basado en procesos, que nos hace ser más eficaces con nuestros recursos y mejorar en la gestión de la entidad. La definición de los procesos y la implicación de todo el equipo en la creación e implantación de este nuevo sistema de gestión, nos está ayudando a que todos tengamos claro cuales son nuestros grupos de interés y cuales son las tareas, funciones y responsabilidades de cada área y de cada uno de nosotros. El 2021 obtuvimos el sello 300+EFQM y en 2022 el certidicado ISO 9001 a nivel nacional.

Otro avance que queremos lograr en breve es la representación visual de todo el plan estratégico, a través de la elaboración de un cuadro de mando integral (en el que estamos trabajando en la actualidad).

EVIDENCIAS:
- Actas de la reunión del grupo de mejora.
- Actas de la reunión del Consejo de zona
- Actas de las reuniones internas trimestrales
- Excel objetivos: 2019, 2020, 2021, 2022, 2023
- Plan de acción 2019, 2020, 2021, 2022, 2023

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

Las políticas de austeridad y optimización máxima de los recursos, impregnan nuestras decisiones y comportamientos diarios. La utilización de los recursos de manera equilibrada y sostenible para garantizar el éxito actual y la inversión futura, queda recogida dentro de nuestra visión (ser conocida como una entidad eficiente, que trabaja por conseguir la inserción sociolaboral de las personas). Esto también forma parte de nuestra estrategia:

LE1 Conseguir balance económico anual positivo:
- OE1 Conseguir autofinanciación.
- OE2 Buscar nuevas vías de ingresos.

LE3 Optimizar todos nuestros recursos:
- OE6 Reducir costes

Desde Dirección siempre se ha inculcado la conveniencia de optimizar al máximo los recursos financieros, tanto por la escasez de los mismos, pero sobre todo, porque trabajamos con el dinero de otros, (Administración, entidades y personas particulares) y, por lo tanto, debemos de ser extremadamente responsables y cautelosos. Las actuaciones que realizamos en esta materia quedan recogidas en el Plan de Acción 2023 y son:

1. Mejorar el contacto con los soci@s benefact@res.
2. Incrementar las actuaciones para conseguir la autofinanciación: optimización tienda on-line, feria de Navidad artesana de las Conferencias, y participación en la feria "Zaragoza Florece", potenciar el punto de venta físico en C/San Pablo 42.
3. Asignación de coste del personal a los proyectos, para realizar el seguimiento en tiempo real.
4. Analizar la evolución de los principales costes de la obra social, para implantar medidas que ayudan a reducirlos.
5. Asignar presupuesto a las actuaciones programadas para conocer la necesidad de inversión futura.

Las herramientas que la organización utiliza para gestionar de manera responsable nuestros activos tangibles son:
1. Implantación gradual de programas de mantenimientos preventivos: actualización de los mantenimientos preventivos actuales (fotocopiadora, máquinas de aire acondicionado y calderas) y poner en marcha el mantenimiento preventivo de la red de tuberías
2. Sacar instrucciones de equipamiento y maquinaria más utilizada (fotocopiadora, caldera y termostatos) y difundirla entre los miembros del equipo para que hacer una correcta manipulación de las mismas.

La gestión responsable de los activos intangibles de la entidad, se manifiesta en los siguientes campos:

a.- Gestión ética y segura de los datos propiedad de la organización de los que los de sus grupos de interés.

b.- Optimización el software desarrollado por la organización, necesario para el correcto desempeño de sus actividades diarias (desarrollo de aplicaciones informáticas específicas para cada servicio).

c.- Desarrollo de herramientas que permitan convertir los datos en información y conocimiento, y utilizar el resultado para identificar oportunidades y crear más valor sostenible: Cuadro de Mando Integral.

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Plan de acción 2023
- Comunicaciones mantenidas con los benefactores
- Excel se asignación de coste de personal
- Contratos de mantenimiento preventivo
- Instrucciones de uso
- APPs específicas desarrolladas (formación, administración, bolsa de empleo, centro recursos).

Queremos recalcar que nuestra rentabilidad no la medimos solo en términos económicos, sino también en términos de resultados sociales, cuantificando el número de personas a las que ayudamos y como esa ayuda les permite mejorar su situación personal/social, utilizando para ello el menor número de recursos posible. Por ello, hay otro aspecto que nos parece importante reseñar que es la mejora continua. Esta es la herramienta por la que ha apostado el Consejo de Zona, para promover las mejoras eficaces, basadas en hechos

y con resultados.

En 2018 se creó el grupo de mejora con el encargo de liderar el trabajo de mejora continua dentro de la organización. Este tiene que estar formado por un miembro del Consejo de zona, la coordinadora y al menos un trabajador. La formación del primer grupo fue voluntaria y lo componen la presidenta el Consejo, la coordinadora y la trabajadora social. En un principio se estableció que se reunieran los primeros viernes de mes, pero luego se ha visto que es más operativo que se reúnan cuando sea necesario y al menos 4 veces al año. El grupo está siempre abierto a la participación del resto de trabajadores y siempre que es necesario, se invita a las personas afectadas por los temas a tratar.

Partiendo del sistema de gestión estratégica, el grupo de mejora identificó los procesos de la entidad, diseño el mapa de procesos y estableció un sistema de mejora continua basado en la gestión por procesos. El mapa de proceso nos ofrece una fotografía rápida de todas nuestras áreas y su lugar en nuestra cadena de valor. Además, nos permite poner el foco en los aspectos realmente relevantes a la hora de alcanzar nuestro propósito.

Partiendo de la cartera de servicio de nuestra obra social, en 2019, el grupo de mejora enumeró los procesos de la entidad, clasificándolos en estratégicos, operativos y de soporte. También asignó responsables y diseñó la ficha de proceso que ayudan a que todos los miembros del equipo tengan claro cuáles son sus responsabilidades, y su nivel de implicación en cada proceso. Además, de fomentar el trabajo en equipo, permiten detectar los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso con éxito así como la información/documentación que es realmente necesaria. El grupo de mejora tuvo reuniones con cada responsable de cada proceso para explicarles que implica la asunción de esa responsabilidad, implicarles en el método de trabajo de gestión por procesos y rellenar conjuntamente la ficha de procesos correspondiente a su área. En 2022 se realizó la primera revisión global del sistema de gestión por procesos.

Otro aspecto a destacar dentro de nuestro programa de mejora continua y con el objetivo de utilizar metodologías de trabajo útiles que nos permitan analizar la información de manera rápida, es que tenemos como objetivo operativo de este año el diseño e implantación de un Cuadro de Mando Integral. Este objetivo se alinea con nuestra Línea estratégica 3 "Optimizar todos nuestros recursos". Al estar incluido en el Plan de Acción anual, trimestralmente se revisan las actuaciones que se están llevando a cabo y la eficacia de las mismas. A final de año se hará una revisión completa del trabajo realizado.

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Plan estratégico 2022-2024
- Plan de acción 2023
- Actas del grupo de mejora
- Mapa de procesos
- Fichas de procesos

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

Por desgracia ésta es una circunstancia que ocurre en contadas ocasiones. Dado que la partida más importante de nuestro presupuesto es la de personal, y éste es un gasto fijo porque los contratos no están sujetos a proyectos anuales, sino que la plantilla es fija y todos los proyectos se desarrollan independiente de las subvenciones conseguidas, cuando se produce una diferencia positiva en las cuentas de un año, ésta se destina a la partida de salarios del año siguiente.

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

Identificamos a nuestros grupos de interés considerado a éstos como todas aquellas personas, grupos, organizaciones o empresas, que tienen interés en la existencia y desarrollo de nuestra organización. Estos grupos de interés, pueden afectar o verse afectados por las decisiones que tomamos en nuestro día a día. Generar confianza en nuestros grupos de interés es fundamental para nuestro desarrollo. Para cada uno de ellos realizamos una gestión específica y planificamos programas diferenciados, como por ejemplo, nuestro plan de voluntariado o nuestro plan de fidelización de socios.

El primer análisis para identificar a nuestros GI lo realizó el grupo de mejora en 2018. Partiendo de la definición anterior, enumeró todos los posibles grupos de interés de nuestra organización y los clasificó en internos (que pertenecen directamente a la entidad) y externos, y en primarios (son fundamentales para la operativa de la entidad) y secundarios (no participan directamente en la operativa de la entidad, pero si pueden afectar o verse afectados por nuestras acciones). La información se consensuó posteriormente con el resto del equipo. Al ser ésta información clave para el diseño del Plan Estratégico, se revisa al mismo tiempo que éste, cada tres años.

Tenemos identificados los siguientes grupos de interés:
- Grupos de interés internos primarios: Trabajadores, Voluntari@s, Consejo de zona, Consejo nacional
- Grupos de interés internos secundarios: Consoci@s.
- Grupos de interés externos primarios: Beneficiari@s (clientes), soci@s benefactores, entidades financiadoras (administración pública, fundaciones y obras sociales) y proveedores.
- Grupos de interés externos secundarios: Entidades colaboradoras (otras entidades sociales, Familia Vicenciana, Parroquia de San Pablo) y medios de comunicación.

Disponemos de diferentes herramientas que nos permiten conocer los comportamientos de nuestros GI, analizar la relación que mantenemos con ellos y recoger de manera activa sus inquietudes y expectativas:
- Usuari@s (clientes): Contacto directo con ell@s a través de nuestros puntos de información y acogida y en las entrevistas anuales de renovación en caso de l@s usuari@s del Centro de Recursos. L@s usuari@s de nuestros centros sociales (Centro de Formación y Centro de Recursos), rellenan encuestas de satisfacción formadas por preguntas cerradas para medir los indicadores y preguntas abiertas en las que pueden proponer sugerencias y darnos a conocer sus necesidades y opiniones.
- Voluntari@s: Contacto directo con ell@s en el desarrollo de los servicios en los que colaboran. Además tenemos reuniones periódicas con ell@s (al menos dos veces al año) en las que, entre otras cosas, l@s voluntari@s nos transmiten sus inquietudes y sugerencias. Una vez al año rellenan la encuesta de satisfacción. Para agilizar la comunicación con el voluntariado se han creado diferentes grupos de wasap, que sirven tanto para organizar los servicios como para expresar de manera inmediata, propuestas de mejora y sugerencias.
- Trabajadores: Contacto directo a través de la coordinadora de la entidad. Además tenemos reuniones periódicas con ell@s (al menos cuatro veces al año) en las que, entre otras cosas, l@s trabajadores nos transmiten sus inquietudes y sugerencias. Desde el año 2017 hemos puesto en marcha una encuesta de clima laboral. y desde el 2020 la coordinadora realiza entrevistas individuales de evaluación, con cada uno de los miembros del equipo al finalizar el año.
- Soci@s benefactores: Contacto directo a través de email para informarles del uso que hemos dado a sus donaciones e indirecto a través de las redes sociales. Durante el primer trimestre del año, junto con los datos fiscales, les hacemos llegar un extracto de la memoria de actuaciones del año anterior, para que tengan información sobre el conjunto de las actividades realizadas por la entidad. Desde el 2020 rellenan una encuesta anual de satisfacción.
- Consoci@s: Contacto directo a través de los Plenos del Consejo que se realizan de manera bimensual. Desde el 2020 hemos puesto en marcha encuestas de satisfacción específicas para ell@s.
- Entidades colaboradoras: Contacto directo a través de reuniones puntuales que mantenemos para planificar, organizar y/o ejecutar los programas que desarrollamos en red, para hacer un buen uso de los recursos de cada parte, evitar posibles duplicidades y ser lo más efectivos posible. Desde el 2020 rellenan una encuesta anual de satisfacción que nos permite medir el impacto de nuestro trabajo en red.

EVIDENCIAS
- Acta de la reunión grupo de mejora del 5 de octubre de 2018
- Acta de la reunión interna el equipo del 14 de diciembre de 2018
- Encuestas de satisfacción: alumn@s, usuari@s, voluntari@s, entidades colaboradores, entidades financiadoras, consoci@s, soci@s benefactores
- Encuestas de clima laboral
- Entrevistas de evaluación
- Actas de reuniones internas, actas de reuniones de voluntariado

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

Disponemos de diferentes herramientas que nos permiten recoger de manera activa las inquietudes y expectativas de nuestros principales grupos de interés:

? Usuari@s (clientes): Contacto directo con ell@s a través de nuestros puntos de información y acogida y en las entrevistas anuales de renovación en caso de l@s usuari@s del Centro de Recursos. L@s usuari@s de nuestros centros sociales (Centro de Formación y Centro de Recursos), rellenan encuestas de satisfacción formadas por preguntas cerradas para medir los indicadores y preguntas abiertas en las que pueden proponer sugerencias y darnos a conocer sus necesidades. Desde 2022 recogemos también la opinión de l@s usuari@s que han dejado de serlo.
? Voluntari@s: Contacto directo con ell@s en el desarrollo de los servicios en los que colaboran. Además tenemos reuniones periódicas con ellos (al menos dos veces al año) en las que, entre otras cosas, l@s voluntari@s nos transmiten sus inquietudes y sugerencias. Una vez al año rellenan la encuesta de satisfacción. Para agilizar la comunicación con el voluntariado se han creado diferentes grupos de washap, que sirven tanto para organizar los servicios como para expresar de manera inmediata, propuestas de mejora y sugerencias. Desde 2022 recogemos también la opinión de l@s voluntari@s que han dejado de serlo.
? Trabajadores: Contacto directo a través de la coordinadora de la entidad. Además tenemos reuniones periódicas con ell@2s (al menos tres veces al año) en las que, entre otras cosas, l@s trabajadores nos transmiten sus inquietudes y sugerencias. Desde el año 2017 hemos puesto en marcha una encuesta de clima laboral. Desde el 2020 la coordinadora realiza entrevistas individuales de evaluación, con cada uno de los miembros del equipo.
? Soci@s benefactores: Contacto directo a través de mail para informarles del uso que hemos dado a sus donaciones e indirecto a través de las redes sociales. Durante el primer trimestre del año, junto con los datos fiscales, les hacemos llegar un extracto de la memoria de actuaciones del año anterior, para que tengan información sobre el conjunto de las actividades realizadas por la entidad. Desde el 2020 rellenan una encuesta anual de satisfacción.
? Consoci@s: Contacto directo a través de los Plenos del Consejo que se realizan de manera bimensual. Desde el 2020 hemos puesto en marcha encuestas de satisfacción específicas para ell@s.
? Otras entidades: Contacto directo a través de reuniones puntuales que mantenemos para planificar, organizar y/o ejecutar los programas que desarrollamos en red, para hacer un buen uso de los recursos de cada parte, evitar posibles duplicidades y ser lo más efectivos posible. Desde el 2020 rellenan una encuesta anual de satisfacción que nos permite medir el impacto de nuestro trabajo en red.
EVIDENCIAS
- Encuestas de satisfacción: alumn@s, usuari@s, voluntari@s, entidades colaboradores, entidades financiadoras, consoci@s, soci@s benefactores
- Encuestas de clima laboral

- Entrevistas de evaluación
- Actas de reuniones internas, actas de reuniones de voluntariado

Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización

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

- Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la organización, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

8.1. Información adicional.

Los miembros del Consejo de Zona, son miembros activos de la Sociedad San Vicente de Paúl, por tanto son voluntari@s y no reciben ninguna remuneración por ejercer sus cargos. Sus datos son públicos, su presencia en las sedes de las obras sociales es continua y la Presidenta despacha semanalmente con la Coordinadora quien le informa del día a día y le consulta las decisiones a tomar.
Periódicamente el Consejo se reúne en su totalidad para ser informado sobre la marcha de las Obras Sociales y para consensuar junto con la Coordinadora, las decisiones más importantes.
Trimestralmente, representantes del Consejo se reúnen con la Coordinadora, l@s trabajadores del Centro de Recursos y una representación de voluntari@s, para supervisar la gestión diaria de este centro y tomar decisiones consensuadas. Trimestralmente representantes del Consejo se reúnen con la Coordinadora y l@s trabajadores del Centro de Formación, para supervisar la gestión diaria y tomar decisiones consensuadas.
Así mismo, miembros del Consejo están presentes en las reuniones periódicas que se mantienen con el voluntariado.
Desde el año 2018 funciona un grupo de mejora en el que participa, como miembro estable, la Presidente del Consejo de Zona.

EVIDENCIAS
- Actas de las reuniones internas trimestrales
- Actas de las reuniones trimestrales del Centro de Recursos

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

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

9.1.- Información adicional.

La transparencia, así como la información sobre nuestra actividad y los resultados que obtenemos, forma parte de nuestra cultura como entidad. Necesitamos el respaldo económico de nuestr@s colaboradores así como ampliar el número de ést@s, por lo tanto, dar a conocer nuestras actuaciones, el resultado de las mismas y como hemos utilizado los recursos que nos han donado, es algo vital para conseguir la confianza de nuestro entorno

y que ésta se mantenga en el tiempo. Como entidad social sin ánimo de lucro, debemos potenciar la confianza e implicación de nuestros grupos de interés y el mejor medio que tenemos para conseguirlo, es a través de la comunicación continua y transparente sobre nuestros principios, objetivos, las actividades, la utilización de los recursos y nuestros resultados.

Afianzamos la confianza e implicación de nuestro equipo utilizando los siguientes medios comunicación, en los que les informamos de los resultados obtenidos y medimos su nivel de satisfacción y de implicación con la entidad:
Trabajador@s:
- Reuniones trimestrales de seguimiento de objetivos. Desde 2019
- Entrega de díptico memoria anual. Desde 2011 (ver anexo página 12)
- Entrevistas individuales de evaluación y reporte de resultados, con cada uno de los miembros del equipo. Desde 2020
- Encuesta anual de clima laboral.
- Comunicación directa con Coordinación, presencial o a través de whasap.

Voluntar@s:
- Reuniones periódicas (al menos dos veces al año).
- Entrega de díptico memoria anual.
- Encuesta anual de satisfacción.
- Comunicación directa con Coordinación, presencial o a través de whasap.

Para afianzar la confianza e implicación de nuestros clientes, soci@s y benefactores, así como para captar nuev@s soci@s utilizamos nuestra web y las redes sociales, así como los siguientes medios comunicación directa:
- Cartas puntuales de agradecimiento de donaciones especiales.
- Díptico memoria anual.
- Encuesta anual de satisfacción.

Para afianzar la confianza de nuestras entidades financiadoras, y que nuevas entidades y organismos confíen en nuestro buen hacer, utilizamos los siguientes medios de comunicación:
- Publicación de la memoria anual en la web
- Información puntual y continua de nuestras actividades en redes sociales
- Presentación de memorias y justificaciones oficiales
- Comunicación directa con entidades sociales y organismos públicos, en reuniones de trabajo y reuniones de presentación de la entidad...
- Encuestas satisfacción anual

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Actas de reuniones trimestrales con los trabajadores
- Actas de reuniones con voluntari@s
- Díptico memoria anual 2022
- Web: zaragoza.ssvp.es
- Facebook: https://www.facebook.com/SSVPZaragoza
- Instagram: Sociedad San Vicente de Paul Zaragoza
- Cartas enviadas a donantes

- Actas Plenos del Consejo
- Díptico memoria anual 2021
- Justificación de subvenciones
- Modelos de indicadores de subvenciones
- Encuestas satisfacción: benefactores, consoci@s, entidades financiadora, entidades colaboradoras

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

Identificamos a nuestros grupos de interés considerado a éstos como todas aquellas personas, grupos, organizaciones o empresas, que tienen interés en la existencia y desarrollo de nuestra organización. Estos grupos de interés, pueden afectar o verse afectados por las decisiones de tomamos. Generar confianza en nuestros grupos de interés es fundamental para nuestro desarrollo.
Como entidad social sin ánimo de lucro, debemos potenciar la confianza de nuestros grupos de interés y el mejor medio que tenemos para conseguirlo, es a través de la comunicación atractiva y transparente sobre nuestros principios, nuestros objetivos, actividades que realizamos, la utilización de los recursos y resultados obtenidos.

Para afianzar la confianza e implicación de nuestr@s beneficiari@s, así como captar nuev@s usuari@s, comunicamos de manera continua nuestra oferta de servicios a través de los siguientes medios:
- Presentación de la entidad al comienzo de cada curso, través del video institucional.
- Carteles sobre nuestros servicios, en los tablones informativos de los centros de la obra social.
- Punto de Información y acogida, en donde se les facilita información sobre las siguientes actuaciones a realizar.
- Página web y redes sociales: Nuestra presencia en internet, en Facebook y en Instagram, nos permite una gran difusión de nuestra cartera de servicios, al ser públicos y estar abiertos a toda la sociedad.

Nuestros inversores y reguladores son los siguientes grupos de interés (externos y primarios): soci@s benefactores, entidades financiadoras (administración pública, fundaciones y obras sociales) y proveedores.
1. Soci@s benefactores: Las herramientas que utilizamos para rendir cuentas a nuestr@s soci@s benefactores son: publicación de las memorias en la web, Información puntual y continua de nuestras actividades en redes sociales, Comunicación directa con soci@s a través del envío de cartas y/o mails informativos sobre el uso dado a sus recursos y encuesta de satisfacción. En 2020 diseñamos e implantamos una encuesta específica para ell@s.
2. Entidades financiadoras. El grado de confianza que depositan en nosotros las entidades

financiadoras (Administración pública, obras sociales de entidades financieras), se revalida cada año, al volver a concedernos nuevas subvenciones. Si no mantuviéramos el estándar de calidad que ellos buscan, dejarían de financiar nuestras actividades. Las herramientas que utilizamos para rendir cuentas a las entidades financiadoras son:

- Justificaciones y memorias oficiales. Todos los programas de financiación oficiales, nos obligan a presentar memorias de actividades, justificaciones económicas y modelos de indicadores de resultados.
- Encuestas de satisfacción. En 2020 diseñamos e implantamos una encuesta para nuestras entidades financiadoras.
- Auditorías e inspecciones externas que nos realizan las entidades colaboradoras (Banco de Alimentos).

Cada año, cumplimentamos los formularios de justificación que nos remite la Administración y demás organismos financiadores. Vamos revisando nuestras herramientas de comunicación de manera continua y vamos incorporando las nuevas tecnologías de forma paulatina (en función de los recursos que vamos disponiendo). Es durante el primer trimestre del año cuando elaboramos las memorias de resultados que posteriormente comunicamos a nuestros grupos de interés. Las redes sociales nos permiten comunicar resultados puntuales en tiempo real, por eso queremos potenciar más su uso.

Otra cuestión a tener en cuenta, es que la organización implica a sus inversores y reguladores dentro de su plan estratégico, ya que intervienen directamente en varias líneas y objetivos estratégicos. Como entidad social sin ánimo de lucro, que dependemos de donativos y subvenciones, necesitamos mantener la confianza de nuestros soci@s benefactores y donantes, y el mejor medio que tenemos para conseguirlo, es a través de la transparencia y la comunicación continua de nuestros principios, nuestros objetivos, nuestras actividades y la utilización de los recursos.

Por otra parte, también necesitamos captar nuev@s soci@s y que nuevas entidades y organismos confíen en nuestro buen hacer, y para ello también utilizamos la comunicación y la transparencia: publicación de las memorias en la web, información puntual y continua de nuestras actividades en redes sociales, comunicación directa con voluntari@s, soci@s benefactor@s, entidades sociales y organismos públicos, reuniones de trabajo con otras entidades, reuniones de presentación de la entidad...

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Vídeo institucional
- Cartel informativo de cursos
- Web: www.ssvp.es www.zaragoza.ssvp.es
- Facebook: https://www.facebook.com/SSVPZaragoza
- Instagram: Sociedad San Vicente de Paul Zaragoza
- Justificación de subvenciones
- Encuesta de satisfacción
- Inspecciones del Banco de Alimentos y FEGA
- Cartas enviadas a donantes
- Díptico memoria anual 2022

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

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente.

11.1.- Información adicional

Los valores que impregnan nuestra cultura y que deben guiar los comportamientos y decisiones de todos los miembros del equipo (trabajador@s y voluntari@s) de la obra social de la Sociedad San Vicente de Paúl en Zaragoza son: servicio, espiritualidad, caridad, respeto, empatía y adaptabilidad. Estos valores se derivan directamente de nuestro propósito y visión, y reflejan el carisma general de la entidad y de las personas que la componen. La Sociedad San Vicente de Paúl está trabajando por hacer una sociedad más justa desde el año 1833 y no nos cabe duda, de que uno de los pilares que le ayudan a mantenerse como una las entidades referentes del sector social a nivel mundial, es esta forma de ser y de sentir. Nos esforzamos por transmitir nuestra cultura en todas nuestras actuaciones y porque nuestro carisma deje huella en nuestros grupos de interés. Es este mismo carisma, el que conforma el perfil humano que buscamos en todos las personas que se incorporan a nuestro equipo.

La primera definición formal de nuestros valores, se estableció en la reunión del grupo de mejora celebrada el día 21 de septiembre de 2018. Se aprobó por el Consejo de Zona el 16 de octubre y posteriormente se consensuó con el resto del equipo en la reunión trimestral celebrada el 12 de diciembre de 2018. La última revisión tuvo lugar en la renión interna celebrada el 10 de diciembre de 2021. El Consejo de zona de Zaragoza clarificó y explicó los valores de la entidad, en una serie de normas y códigos de conducta que se reflejaron en nuestro Código ético y de conducta. El 1 de julio de relazó la última revisión del Código ético de la entidad con el siguiente contenido:

1. INTRODUCCION
2. PRPÓSITO Y vISIÓN DE LA SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL
3. VALORES
4. AMBITO DE ACTUACIÓN
5. CÓDIGO ÉTICO
6. CÓDIGO DE CONDUCTA
   - 6.1. COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMACIÓN
   - 6.2. COMPROMISO CON LA CONCILIACIÓN
   - 6.3. COMPROMISO CON UN AMBIENTE DE TRABAJO POSITIVO
   - 6.4. COMPROMISO CON UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO
   - 6.5. COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
   - 6.6. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE
7. PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO
8. CONCLUSIÓN

Cada vez que se incorpora un/a trabajador/a o voluntari/a al equipo, se le hace entrega de una copia del código ético y de conducta. Desde 2020 se elaboran manuales de bienvenida para trabajadore/as y voluntario/as en los que se ha incluido esta información. Entendemos que nuestro código ético, refleja nuestra forma de ser y de actuar y por lo tanto no lo

sometemos a un proceso de revisión continua. Lo revisamos en momentos puntuales, cuando se produce un cambio en los conceptos fundamentales. Hacemos llegar nuestro código ético y de conducta a nuestros principales grupos de interés, elaborando diferentes manuales y protocolos que reflejan no solo nuestros valores y principios, sino que además dejan claras las conductas deseables para tod@s .

Para el equipo de trabajador@s, disponemos de diferentes documentos de trabajo para definir y clarificar las responsabilidades y tareas que deben de cumplir todos los miembros:
- Definición de funciones y perfiles. Elaborado por coordinación desde 2009.
- Normas de procedimiento del Centro de Recursos. Elaboradas por coordinación y la trabajadora social desde el 2016
- Manual de bienvenida para trabajadores. Elaborado por coordinación desde 2020,
- Manual de bienvenida para el voluntariado. Elaborado por coordinación desde 2020
- Buenas prácticas medioambientales. Elaborado por coordinación desde 2020
- Protocolo de formación. Elaborado entre coordinación y los responsables de las áreas formativas desde 2020
- Protocolo de acogida. Elaborado entre coordinación y el responsable del punto de información y acogida desde 2021

Para l@s alumn@s y usuari@s, entregamos información de nuestros servicios informándoles previamente del contenido de los mismos, de manera transparente procurando dejarles claro que resultados pueden obtener de los mismos, con el objeto de no defraudar sus expectativas. Aconsejamos a nuestr@s usuari@s, sobre el uso responsable de los servicios que les ofrecemos, entregándoles diferentes manuales de comportamiento que reflejan no solo nuestros valores y principios, sino que además dejan claras las conductas deseables para tod@s.

También disponemos de diferentes herramientas para definir y clarificar los derechos y deberes que tienen l@s usuari@s de nuestra obra social, así como para clarificar las normas de comportamiento de obligado cumplimiento en los centros que componen nuestra obra social. Esta entrega del servicio tiene diferencias en función del centro social:

1. Centro de Formación San Vicente de Paul. La información sobre los cursos que entregamos a l@s alumn@s se hace en varias fases del proceso:
- Antes de servicio: En el punto de Información se entrega a l@s alumn@s la ficha básica del curso por el que muestra interés, para que tengan claro toda la información del curso.
- Al inicio del servicio. El primer día del curso, el formador entrega a l@s alumn@s la ficha del curso con la duración, el horario, le calendario de los días lectivos, las normas de funcionamiento del centro de formación y el compromiso de asistencia.
- Al finalizar el servicio. El último día del curso el formador entrega a l@s alumn@s la encuesta de satisfacción para que valoren, entre otras cosas si el curso ha cubierto sus expectativas.

2. Centro de Recursos San Pablo. La información sobre los servicios que ofrecemos a l@s beneficiari@s se hace en varias fases del proceso:
- Antes de servicio: La trabajadora social, informa en la entrevista de inicial de valoración, el tipo de alimentos que entregamos, la frecuencia, así como las derechos y obligaciones

de l@s usuari@s, Les hace entrega del Manual de Usuari@s.
- Durante la entrega del servicio. En los tablones del centro hay carteles recordando a l@s usuari@s las normas internas y que es lo que tiene que hacer ante determinadas situaciones. Cartel de Manual de Usuari@ y cartel "Que pasa si...."
- En la entrevista anual de renovación, la trabajadora social entrega la encuesta de satisfacción a l@s usuari@s, que nos permiten valorar si hemos cubierto sus expectativas.

Tanto la información facilitada a l@s beneficiari@s, como el formato de la misma, se revisa de manera continua, introduciendo las mejoras que se consideren oportunas en el momento en que se detecta su conveniencia.

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Acta reunión grupo de mejora del 21 de septiembre de 2018.
- Acta reunión Consejo de zona 16 de octubre de 2018.
- Acta reunión trimestral interna del 12 de diciembre de 2018 y 10 de diciembre de 2021.
- Código Etico y de Conducta.
- Manual de funciones.
- Normas de procedimiento del Centro de Recursos. .
- Manual de bienvenida para trabajador@s.
- Manual de bienvenida para el voluntariado.
- Protocolo de formación.
- Protocolo de acogida.
- Normas internas de los cursos.
- Compromiso de asistencia,
- Manual de usuari@.
- Cartel Manual de usuari@s.
- Carteles Qué pasa si?.

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

La Misión, Visión y los valores del Consejo de zona de Zaragoza de la Sociedad San Vicente de Paul, están expuestos en los tablones de anuncios de los centros de la obra social y en los manuales de bienvenida, implantados en 2021, que se entregan a todo/as lo/as trajadore/as y voluntario/as que se incorporan al equipo. Tanto en la entrevista de bienvenida a lo/as trabajadores/as nuevo/as, como en las charlas de bienvenida para el voluntariado, se explica y comenta la misión, visión y valores de la entidad.

La cultura, las líneas y los objetivos estratégicos de la entidad, se recuerdan periódicamente en las reuniones que mantenemos con lo/as trabajadore/as. Además, de manera puntual, se organizan actividades formativas relacionadas con la cultura y valores de la entidad, tanto a nivel local como nacional.

Hacemos llegar nuestro código ético y de conducta a nuestros principales grupos de interés, elaborando diferentes manuales y protocolos que reflejan no solo nuestros valores y principios, sino que además, dejan claras las conductas deseables para tod@s.

Los objetivos operativos anuales de cada una de las áreas de la entidad, se establecen de manera consensuada con lo/as trabajadore/as en una reunión anual, en la que también se hace balance del año anterior y del grado de consecución de los objetivos que se establecieron. El nivel de cumplimiento de los objetivos anuales, se revisa en las reuniones periódicas que se mantenen con trabajadore/as y voluntario/as.

Disponemos de diferentes documentos de trabajo para definir y clarificar las responsabilidades y tareas que deben de cumplir los miembros del equipo:
- Definición de funciones y perfiles. Elaborado por coordinación desde 2009.
- Normas de procedimiento del Centro de Recursos. Elaboradas por coordinación y la trabajadora social desde el 2016
- Manual de bienvenida para trabajadores. Elaborado por coordinación desde 2020,
- Manual de bienvenida para el voluntariado. Elaborado por coordinación desde 2020
- Buenas prácticas medioambientales. Elaborado por coordinación desde 2020
- Protocolo de formación. Elaborado entre coordinación y los responsables de las áreas formativas desde 2020
- Protocolo de acogida. Elaborado entre coordinación y el responsable del punto de información y acogida desde 2021

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Código Etico y de Conducta
- Manual de funciones
- Normas de procedimiento del Centro de Recursos.
- Manual de bienvenida para trabajadores.
- Manual de bienvenida para el voluntariado.
- Protocolo de formación.
- Protocolo de acogida.

Plan de Responsabilidad Social

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión.

13.1. Información adicional

Estamos avanzando en el desarrollo de un Plan de Responsabilidad Social específico para nuestra entidad. El hecho de haber conseguido el Sello de Responsabilidad Social estos cuatro últimos años, nos ha motivado mucho para trabajar en este camino. En los últimos tres años, se ha producido un cambio importante en la forma de entender nuestro trabajo y nuestra razón de ser y hemos optado por un cambio suave, evitando reacciones que alteraran nuestro día a día. A lo largo de estos años hemos ido mejorando la definición de

los objetivos haciéndolos más factibles y cuantificables. La dirección de la entidad ha apostado por la mejora continua y el diseño de planes estratégicos. Desde el año 2016 participamos en el Programa de RSA y desde el 2018 en el Programa de Excelencia Empresarial de Aragón. En el 2019, diseñamos e implantamos un sistema de gestión basado en procesos, que nos hace ser más eficaces con nuestros recursos y mejorar en la gestión de la entidad. La definición de los procesos y la implicación de todo el equipo en la creación e implantación de este nuevo sistema de gestión, nos está ayudando a que todos tengamos claro cuales son nuestros grupos de interés y cuales son las tareas, funciones y responsabilidades de cada área y de cada uno de nosotros. El 2021 obtuvimos el sello 300+EFQM y en 2022 el certidicado ISO 9001 a nivel nacional.

Nuestro plan de responsabilidad social tiene tres objetivos principales: la búsqueda de la excelencia empresarial, la mejora de nuestro plan de voluntariado y la búsqueda del bienestar de nuestro/as trabajadore/as.

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

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

14.1. Información adicional

En 2022 perfilamos nuestras principales líneas estratégicas y redifinido los objetivos estratégicos de la entidad, así como los indicadores asociados a cada uno de ellos. Los objetivos operativos anuales de cada área de trabajo, así como los indicadores que se van a utilizar para medirlos, están alineados con los objetivos estratégicos de la entidad, definidos en el Plan Estratégico.

Los objetivos operativos anuales de cada una de las áreas de la entidad, se establecen de manera consensuada con lo/as trabajadore/as en una reunión anual, en la que también se hace balance del año anterior y del grado de consecución de los objetivos que se establecieron. El nivel de cumplimiento de los objetivos operativos, se revisa en las reuniones trimestrales que se mantenen con trabajadore/as y voluntario/as.
Los indicadores nos permiten medir de manera objetiva, el impacto de nuestro trabajo, si las actuaciones realizadas son rentables, y nos permiten tomar decisiones de cara a implantar nuevos servicios y/o acceder a nuevas ayudas.

Con respecto a los objetivos establecidos en 2022 relacionados con el Plan de Responsabilidad Social, estos son los indicadores establecidos:
. OBJETIVO ESTRATÉGICO 9: Visibilizar la labor de nuestra enbtidad en el teritorio. OBJATIVO OPERATIVO 2022: Búsqueda de la excelencia empresarial. PLAN DE ACCION 2022: Revalidar Sello RSA. Diseñar cuadro de Mando Integral. Consolidar procesos y protocolo formación
. OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 Satisfacer las necesidades de nuestro personal: OBJETIVO OPERATIVO 2022: Mejora de nuestro plan de voluntariado. PLAN DE ACCION 2022: Sistematizar las charlas de bienvenida. Diseñar, publicar y difundir el Manual de bienvenida del voluntariado. Establecer proceso de desvinculación del voluntariado con la entidad.
. OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 Satisfacer las necesidades de nuestro personal: OBJETIVO

OPERATIVO 2022: Mejorar del bienestar de nuestro/as trabajadore/as. PLAN DE ACCION 2022: Diseñar, publicar y difundir el Manual de bienvenida de lo/as trabajadore/As. Adaptación de jornadas laborales a situaciones personales.

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

Tenemos contacto con nuestr@s usuari@s (clientes) a lo largo de toda la cadena de valor de la prestación de nuestros servicios que nos permiten escuchar y reaccionar ante sus necesidades y expectativas de manera continua. Somos conscientes de que necesitamos mantener este contacto continuo con nuestr@s beneficiari@s, para garantizar el éxito de nuestra entidad de forma sostenible a largo plazo.

Dar respuesta a sus necesidades, es nuestra razón de ser. Tenemos diferentes herramientas para recoger información de y sobre l@s usuari@s en los diferentes contactos que mantenemos con ell@s a lo largo de nuestra cadena de valor:
1. Antes de la prestación del servicio. En los puntos de información y acogida del Centro de Formación y en la entrevista de valoración inicial del Centro de Recursos.
2. Durante la prestación del servicio (impartición de cursos, gestión de bolsa de empleo, reparto de alimentos.), nuestros profesionales y voluntari@s establecen una relación de confianza con l@s usuari@s que les permite profundizar en sus necesidades.
3. Al finalizar el servicio. Encuestas de satisfacción.

También diferenciamos el tipo de contacto que mantenemos con nuestr@s clientes en funcion del centro de la Obra Social al que nos refiramos:

- Usuari@s (clientes) del Centro de Formación: Contacto directo con ell@s a través de nuestro punto de información. Encuestas de satisfacción del punto de información, en ella se pregunta a las personas que entran en nuestra entidad por el trato recibido, la utilidad de la información que le hemos facilitado, así como otros datos estadísticos que nos permite conocer mejor las necesidades de nuestro entorno y nuestra implantación en el mismo. Encuestas de evaluación de los cursos del Centro de Formación: la información recogida en estas encuestas, así como la que recogen l@s profesor@s durante el transcurso de las acciones formativas, nos permiten ir adaptando el contenido de nuestros cursos a las necesidades reales de nuestr@s usuari@s. Encuestas de satisfacción de la Bolsa de empleo, nos permiten conocer el nivel de calidad del servicio ofrecido tanto desde el punto de vista del contratador, como de las candidatas que han participado en el proceso.
Seguimiento a largo plazo, trascurridos al menos 6 meses tras la entrega del servicio, volvemos a contactar telefónicamante con ell@s para conocer el impacto del mismo.

- Usuari@s (clientes) del Centro de Recursos: Contacto directo con ell@s a través del proceso de acogida y en las entrevistas anuales de renovación . Encuestas de satisfacción, a través de estas encuestas nos transmiten su opinión sobre las cantidad y calidad de los artículos que reciben, con el trato recibido, con el horario y los días de reparto. Encuestas de evaluación de los charlas y talleres: la información recogida en estas encuestas, así como la que recogen los profesores durante el transcurso de las acciones formativas, nos permiten ir adaptando el contenido de nuestro Plan de Inserción a las necesidades reales de nuestr@s usuari@s. En 2022 empezamos a encuestar también a los usuari@s que dejan de venir de manera voluntaria, para conocer tanto el motivo de esta decisión, como su nivel de satisfacción con el servicio recibido.

En 2020 unificamos y simplificamos el diseño y formato de todas las encuestas y las hemos hecho más visuales y atractivas, tanto para hacerlas más accesibles para nuestro/as usuario/as, como para facilitar su posterior tabulación. También lanzamos encuestas para los grupos de interés que todavía no tenían: socios benefactores, confereancias, entidades colaboradores y Administración pública.

En 2021 hemos sistematizado el sistema de tabulación de encuestas para hacerlo más práctico y accesible y hemos empezado con la digitalización de algunas encuestas para faclitar su acceso y cumplimentación.

EVIDENCIAS:
- Memoria 2021
- Encuesta satisfacción punto de información
- Encuesta satisfacción alumn@s
- Encuesta satisfacción contratadores Bolsa de empleo
- Encuesta satisfacción candidatas Bolsa de empleo
- Encuesta satisfacción usuari@s CR
- Encuesta satisfacción talleres
- Modelo informe social

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los organismos financiadores.

16.1. Información adicional

La organización implica a sus inversores y reguladores dentro de su plan estratégico, ya que intervienen directamente en varias líneas y objetivos estratégicos. Como entidad social sin ánimo de lucro, que dependemos de donativos y subvenciones, necesitamos mantener la confianza de nuestr@s soci@s benefactores y donantes, y el mejor medio que tenemos para conseguirlo, es a través de la transparencia y la comunicación continua de nuestros principios, nuestros objetivos, nuestras actividades y la utilización de los recursos:

1. Soci@s benefactores: Las herramientas que utilizamos para rendir cuentas a nuestr@s soci@s benefactores son: publicación de las memorias en la web. Información puntual y continua de nuestras actividades en redes sociales. Comunicación directa con soci@s a

través del envío de cartas y/o mails informativos sobre el uso dado a sus recursos. Nos transmiten sus inquietudes y propuestas a través de las redes sociales y de los canales de comunicación que mantenemos abiertos con ell@s. En 2020 diseñamos e implantamos una encuesta específica para ell@s. Para facilitar su participación, se la hacemos llegar en papel y por código QR a través de sus teléfonos. .

2. Entidades financiadoras. El grado de confianza que depositan en nosotros las entidades financiadoras (Administración pública, obras sociales de entidades financieras), se revalida cada año, al volver a concedernos nuevas subvenciones. Si no mantuviéramos el estándar de calidad que ellas buscan, dejarían de financiar nuestras actividades. Las herramientas que utilizamos para rendir cuentas a las entidades financiadoras son: Justificaciones y memorias oficiales, modelos de indicadores de resultados, encuestas de satisfacción, auditorías e inspecciones externas que nos realizan las entidades colaboradoras (Banco de Alimentos). En 2020 diseñamos e implantamos una encuesta para nuestras entidades financiadoras.

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Encuesta de satisfacción entidades financiadoras
- Inspecciones del Banco de Alimentos y FEGA
- Web: www.ssvp.es
- Facebook: https://www.facebook.com/SSVPZaragoza
- Instagram: Sociedad San Vicente de Paul Zaragoza
- Cartas enviadas a donantes
- Díptico memoria anual 202
- Encuesta satisfacción benefactores

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

La mejora continua, es la herramienta por la que ha apostado el Consejo de zona para optimizar al máximo sus recursos y conseguir ser eficiente. Si bien la actitud de mejora ha estado siempre presente en nuestra forma de trabajar, se formalizó en cuando se creó el Grupo de mejora, en la reunión trimestral interna del 16 de junio de 2018, con el encargo de liderar el trabajo de análisis y diseño del plan de estratégico y de gestión por procesos. El grupo tiene que estar formado por un miembro del Consejo de zona, la coordinadora y al menos un/a trabajador/a. La formación del primer grupo fue voluntaria y lo componen la presidenta el Consejo, la coordinadora y la trabajadora social. En un principio se estableció que se reunieran los primeros viernes de mes, pero luego se ha visto que es más operativo que se reúnan cuando sea necesario y al menos 4 veces al año. Éste está siempre abierto a la participación del resto de trabajadores y en muchas ocasiones se ha invitado a las personas afectadas por los temas a tratar.

El trabajo realizado por el grupo de mejora, se revisa continuamente tanto por el mismo grupo, como por el Consejo de zona, al que se informa puntualmente de las decisiones y

propuestas que surgen. En las reuniones trimestrales se reporta el trabajo realizado, al resto del equipo. El grupo de mejora se renueva cada cuatro años. La última renovación fue en 2022.

El sistema de gestión en la organización que utilizamos nos permite optimizar al máximo nuestros recursos a la hora dar respuesta a las demandas de nuestro ecosistema, es la gestión por procesos. El mapa de procesos nos ofrece una fotografía rápida de todas nuestras áreas y su lugar en nuestra cadena de valor. Además, nos permite poner el foco en los aspectos realmente relevantes a la hora de alcanzar nuestro propósito. Las fichas de los procesos, ayudan a que todos los miembros del equipo tengan claro cuáles son sus tareas y responsabilidades, y su nivel de implicación en cada proceso. Además, la participación de todos, fomentan el trabajo en equipo. Permiten también detectar los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso con éxito, así como la información/documentación que es realmente necesaria.

En 2019 empezamos a trabajar en la definición de procesos y en el diseño del mapa. Durante el 2020 se terminó la elaboración de todas las fichas de procesos. A lo largo del 2022 se realizó la primera revisión profunda del sistema. El sistema de gobierno nos permite ser ágiles y dar puesta rápida a los cambios de nuestro entorno y nuestros planes de acción anuales (empezamos a realizarlos en el 2019). Su revisión trimestral a lo largo del año nos permite introducir los cambios que sean oportunos para dar respuesta a las demandas emergentes.

Una vez que se han definido los objetivos operativos y los indicadores que se van a utilizar para medir su grado de consecución, se va completando el plan de acción. La elaboración del plan, es un trabajo continuo que se va realizando a lo largo del año. A final de año, se revisa el plan elaborado para comprobar que realmente se han recogido todas las actuaciones realizadas El objetivo no es solo dejar constancia de todas las actuaciones realizadas, sino también evidenciar a todos los miembros del equipo y su contribución a la hora de alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad.

Otro avance que queremos lograr en breve es la representación visual de todo el plan estratégico, a través de la elaboración de un cuadro de mando integral (ya estamos trabajando en ello).

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Mapa de procesos
- Fichas de procesos
- Plan de acción: 2019, 2020, 2021, 2022, 2023

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

Uno de nuestros puntos fuertes es nuestra capacidad de adaptación a nuestro ecosistema. Nuestra independencia en la gestión, así como nuestra estructura ligera, nos permiten responder con rapidez a las nuevas necesidades emergentes, siempre que nuestros recursos nos lo permitan. Esta capacidad de respuesta adaptativa, nos permite poner en marcha nuevos cursos y servicios como respuesta a los cambios de nuestro entorno, y es nuestro principal motor de transformación de nuestra cartera de servicios. Algunas evidencias y ejemplos de esta cualidad son nuestros cursos exclusivos "Personal de Office de hostelería", "Zaragoza ciudad amiga", "Aplicaciones Google" o el "Taller de Inmersión sociolingüística".

Nuestra capacidad de transformación/adaptación, también se manifiesta en nuestras actuaciones del día a día, como lo demuestra el hecho de que a los 15 días de iniciarse la desgraciada guerra de Ucrania, fuimos capaces de poner en marcha cursos de español inicial para refugiad@s, siendo los primeros en ofertarlos en Zaragoza. En nuestra labor de innovación, intentamos compaginar las expectativas de nuestr@s usuari@s, con las demandas cada vez más cambiantes de nuestro entorno socioeconómico, ya que nunca perdemos de vista que nuestro objetivo no es solo la satisfacción del cliente, sino su inserción sociolaboral.

En nuestro espíritu está el investigar continuamente las necesidades de nuestro entorno para poder darles respuesta, desde la optimización de nuestros recursos. Esta labor de investigación la realizamos a través de diferentes vías; información que nos facilitan nuestros grupos de interés a través de las herramientas que ya hemos comentado, información de nuestro entorno social a través del contacto con diferentes entidades sociales tanto privadas como públicas, información sobre la legislación que nos afecta a nosotr@s como entidad y a nuestr@s usuari@s como beneficiari@s de ayudas sociales, información sobre el mercado laboral.... La participación activa en redes y grupos de trabajo, también nos permite identificar oportunidades de creatividad, innovación y pensamiento disruptivo. En la actualidad somos miembro activo de las siguientes redes:
- Red Aragonesa de Inclusión. Desde 2008
- Coordinadora Aragonesa de Voluntariado. Desde 2017
- Foro de la Inmigración: Comisión de Inclusión. Desde 2017
- Consejo de salud San Pablo. Desde 2021
- Mesa diocesana de lo social. Desde 2022

Otro aspecto importante en este apartado, es que la organización anima a los responsables de todas las áreas, a establecer objetivos cada vez más ambiciosos que animen a los miembros del equipo, a salir de su zona de confort, diseñando e implantando acciones novedosas que supongan una innovación, no solo en nuestra cartera se servicios, sino también dentro del sector social. Para estimular la creatividad y el pensamiento disruptivo del equipo, la entidad apuesta por la formación externa (de trabajador@s y voluntari@s) y la participación en jornadas y/o grupos de trabajo sectoriales, que permitan (además de actualizar sus conocimientos técnicos) estar en contacto con otr@s profesionales, intercambiar experiencias, conocer como resuelven los problemas en otras entidades y

posicionar a nuestra entidad en relación a otras entidades similares de nuestro entorno más cercano.

En la reunión que se mantiene con l@s trabajadores al principio de año, se les informa del plan de formación interna diseñado para ese año y se les anima a que propongan acciones formativas a realizar para mejorar su capacidad técnica y profesional. A lo largo del año, l@s trabajadores tienen posibilidad de solicitar acciones de formación a la coordinadora, quien valora las propuestas y las transmite a Dirección para su aprobación. Durante el 2022, 4 trabajadores asistieron a 5 acciones formativas.

También disponemos de un Plan de Voluntariado, que recoge el plan de formación del voluntariado que consiste en una formación inicial sobre la entidad y el servicio en el que van a colaborar. Periódicamente se programan acciones formativas específicas, relacionadas con los servicios de voluntariado. Además, se les informa sobre acciones formativas específicas para voluntari@s organizadas por la Coordinadora Aragonesa del Voluntariado, facilitándoles la inscripciones a los cursos que consideren oportunos. En 2022 se impartieron 2 acciones formativas iniciales a las que asistieron 9 nuev@s voluntari@s.

La metodología que utilizamos para la gestión de la transformación es la participación desde 2017 en diferentes programas oficiales de gestión de la excelencia. Desde 2016 participamos en el plan de responsablidad Social de Aragón, revalidando cada año el sello RSA, participamos en el Plan de Excelencia de Empresarial de Aragón en 2018, 2019 y 2022, en octubre de 2021 el Club de Excelencia Empresarial nos otorgó el sello EFQM 300, en 2022 participamos en el Plan de Digitalización de empresas de Aragón. El hecho de participar en todos estos programas, nos aporta numerosos beneficios:
- Contribuye a nuestra formación continua,
- Nos compromete con principios de transparencia, sostenibilidad, excelencia y de transformación, que trascienden a todos los proyectos que ejecutamos.
- Nos aporta herramientas de gestión que implementamos e incorporamos a nuestros procesos y planes de trabajo.
- No obliga a salirnos de nuestras rutinas diarias y dedicar tiempo a la reflexión y al análisis de información fundamental para planificar el futuro.

Un aspecto a destacar en nuestro proceso de innovación es nuestra apuesta por la digitalización de nuestros servicios:
- Uso de grupos de washap para coordinación las acciones de voluntariado y para facilitar la comunicación con l@s alumn@s
- Utilizamos códigos QR y encuestas on-line que nos permiten llegar de manera más rápida a nuestro grupo de interés y facilitarles su comunicación con nosotros.
- Web que no solo nos permite comunicar de manera más ágil nuestra cultura y nuestros logros, a nuestros grupos de interés, también y tenemos alojada una tienda online y las personas interesadas pueden preinscribirse en nuestros cursos. También tenemos activada una pasarela de pago para gestionar de forma inmediata las donaciones.
- Hemos habilitado nuevos medios de pago inmediatos (bizum) que facilitan a nuestr@s benefactores hacernos llegar su ayuda, permitiéndoles además elegir el proyecto en el que quieren ayudar.

_ Desarrollo de aplicaciones de gestión específicas cada servicio, que nos permitirán agilizar nuestros procesos administrativas y optimizar la recogida y análisis de información básico para la toma decisiones. En 2022 se diseñó la aplicación para gestionar las acciones formativas que se está implantando en 2023. Este año también se están diseñando la aplicación para gestionar la bolsa de empleo y la aplicacion para al gestión general de usuri@s.

EVIDENCIAS:
- Memoria 2022
- Inscripciones a los cursos y/o diplomas de asistencia.
- Actas de Asambleas y reuniones
- Newsletter
- Plan de voluntariado.
- App Formación
- App Bolsa empleo
- App Usuari@s

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

Al ser una entidad social, entendemos que nuestro proceso de "comercialización" es equiparable al proceso de difusión que hacemos para captar beneficiari@s para cada uno de nuestros servicios. Cuando lanzamos un nuevo servicio, utilizamos los siguientes medios de difusión: mailing directo a las entidades con las que colaboramos habitualmente, información en nuestros tablones de anuncios, información específica a los Centros Municipales de Servicios Sociales, publicación web y en redes sociales, información directa y personal en nuestros puntos de atención e información. En todos los casos, ofrecemos una información concisa, clara, transparente y siempre ofrecemos varias vías para poder ampliar la información en caso necesario.

En el Tercer Sector, las actuaciones deben ser integrales, trabajando diferentes aspectos de la persona (necesidades básicas, salud, educación, formación, empleo, etc). Son pocos las entidades que pueden dar un servicio completo, por lo que estamos organizadas para trabajar en red ofreciendo servicios complementarios a l@s usuari@s que, como norma general, suelen estar en varios centros sociales al mismo tiempo.

En el día a día de nuestros servicios de Acogida, tanto del Centro de Formación como del Centro de Recursos, se trabaja en red con la Administración y con otras entidades del Tercer Sector. De esta forma durante el durante el 2022 hemos trabajado con 302 derivaciones de 35 entidades: Adcara, ACISJ-INVIA, Aldeas Infantiles, Amasol, Banco de Alimentos, Cáritas, Casa de la Mujer, Casa de las Culturas, Centro Alba, CMSS (Actur, Arrabal, Casablanca, Centro, Delicias, La Almozara, La Magdalena, Las Fuentes, Movera, San José, San Pablo, Torrero, Picarral, Universidad, Valdefierro), Cruz Roja, Colegio El

Carmen y San José, FAIM, Familias Unidas, F ACCEM, F Adecco, F APIP-ACAM, F Cruz Blanca, F El Tranvía, F Federico Ozanam, Fundación Mi casa, F San Ezequiel Moreno, F Secretariado Gitano, F Sopeña, Hermandad del Refugio, Hijas de la Caridad, Médicos del Mundo, Mesa de la Hospitalidad, Oficinas INAAEM, Obra Social el Carmen, IASS, Parroquia San Pablo, SAD, SALUD, Servicio Menores DGA e YMCA.

Respecto nuestros propios servicios, entregamos documentación de nuestros servicios a l@s usuari@s informándoles previamente del contenido de los mismos, de manera transparente procurando dejarles claro que resultados pueden obtener de los mismos, con el objeto de no defraudar sus expectativas. Aconsejamos a nuestr@s usuari@s, sobre el uso responsable de los servicios que les ofrecemos, entregándoles diferentes manuales de comportamiento que reflejan no solo nuestros valores y principios, sino que además dejan claras las conductas deseables para todos. Esta entrega del servicio tiene diferencias en función del centro social:
1. Centro de Formación San Vicente de Paul. La información sobre los cursos que entregamos a l@s alumn@s se hace en varias fases del proceso:
- Antes de servicio: En el punto de Información se entrega a l@s alumn@s la ficha básica del curso por el que muestra interés, para que tengan claro toda la información del curso.
- Al inicio del servicio. El primer día del curso, el formador entrega a l@s alumn@s la ficha del curso con la duración, el horario, le calendario de los días lectivos, las normas de funcionamiento del centro de formación y el compromiso de asistencia.
- Al finalizar el servicio. El último día del curso el formador entrega a l@s alumn@s la encuesta de satisfacción para que valoren, entre otras cosas si el curso ha cubierto sus expectativas.

2. Centro de Recursos San Pablo. La información sobre los servicios que ofrecemos a l@s beneficiari@s se hace en varias fases del proceso:
- Antes de servicio: La trabajadora social, informa en la entrevista de inicial de valoración, el tipo de alimentos que entregamos, la frecuencia, así como las derechos y obligaciones de l@s usuari@s.
- Durante la entrega del servicio. En los tablones del centro hay carteles recordando a l@s usuari@s las normas internas y que es lo que tiene que hacer ante determinadas situaciones.
- En la entrevista anual de renovación, la trabajadora social entrega la encuesta de satisfacción a l@s usuari@s, que nos permiten valorar si hemos cubierto sus expectativas.

Tanto la información facilitada a l@s alumn@s, como el formato de la misma, se revisa de manera continua, introduciendo las mejoras que se consideren oportunas en el momento en que se detecta su conveniencia.

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Ficha de básica de los cursos
- Ficha de información de los cursos
- Compromiso de asistencia
- Encuesta alumn@s
- Manual de usuari@s del CR
- Carteles normas internas

- Cartel ?Qué hago si??
- Encuesta satisfacción usuari@s CR

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

Por desgracia, la situación de nuestr@s usuari@s (en este aspecto también hay mucha diferencia entre los perfiles de los diferentes centros sociales) no suele resolverse con una sola actuación puntual. Normalmente requieren de actuaciones globales mantenidas en el tiempo. Por este motivo mantenemos el contacto una vez que han recibido el servicio para interesamos por su situación, saber si ha mejorado su situación y ofrecerles nuevos servicios que puedan seguir ayudándoles. De esta manera también ayudamos a transmitirles que nos preocupamos por sus problemas, y contribuimos a que nos vean como entidad referente a la que seguir acudiendo en el futuro.

Como ya hemos comentado, tenemos contacto con nuestr@s usuari@s (clientes) a lo largo de toda la cadena de valor de la prestación de nuestros servicios que nos permiten escuchar y reaccionar ante sus necesidades y expectativas de manera continua. Uno de nuestros puntos fuertes es nuestra capacidad rápida de adaptación los que nos permite personalizar nuestros servicios.

Un ejemplo de esta capacidad de adaptación, se manifiesta claramente en nuestros cursos de las áreas sociolingüística e informática, áreas en los que más variabilidad de perfiles nos encontramos. Antes de iniciar un curso del área sociolingüística, se pasa una prueba a las personas preinscritas con el objeto de conocer sus niveles de español y poder formar grupos lo homogéneos posibles. Cuando la formadora corrige estas pruebas, establece en nivel del curso a impartir (A1, A2 o B1) en función del nivel que presente el grupo más numeroso. En ocasiones, si la demanda es elevada y el número de personas preinscritas permitía hacer más de un grupo, se ha reorganizado la duración del curso inicial, para poder impartir dos cursos de manera simultánea.

La efectividad de los cursos la medimos durante el desarrollo del mismo a través de la información facilitada por el alumnado, a la finalización de cada curso analizando los resultados de las encuestas de evaluación de l@s alumn@s y la evaluación del formador. Al finalizar el año haciendo un análisis global de los cursos de cada área formativa impartidos a lo largo del año. Pasados 6 meses tras la finalización del curso, contactamos de nuevo con l@s alumn@s para poder hacer un seguimiento a largo plazo del impacto de nuestra actuación.

Un indicador de la eficacia de mantener el contacto con nuestros usuarios es que, durante el 2022, el 20% de las personas que realizaron un curso con nosotros eran antigu@s usuari@s.

Las herramientas que utilizamos para mantener el contacto con nuestr@s usuari@s del Centro de formación una vez finalizado el curso son:
- Comunicación directa con las llamadas de seguimiento a largo plazo (pasados al menos 6 meses desde que terminaron el curso con nosotros), en las que además de obtener información sobre el impacto de nuestras actuaciones, informamos a nuestr@s usuari@s de los próximos servicios.
- La gestión de la bolsa de empleo, también nos ayuda a mantener el contacto con l@s usuari@s ya que cuando contactamos para comentarles una oferta laboral, aprovechamos para conocer su situación y poder ofrecerles nuevos servicios.

Por otro lado, l@s usuari@s del Centro de Recursos no reciben un servicio de manera puntual sino que lo hacen de manera continua mientras están dados de alta como beneficiari@s. Además de recibir alimentos de manera periódica, hemos ido implantando diferentes programas dirigidos a mejorar su situación social. De esta manera no solo aumentamos el número de contactos con nuestr@s usuari@s, sino que ayudamos a transmitirles que nos preocupamos por sus problemas, y contribuimos a que nos vean como entidad referente a la que acudir cuando tiene un problema. Alguno de estos programas para l@s usuari@s del Centro de Recursos son:
- Programa de Inserción Social: El objetivo de este programa es motivar y orientar a l@s usuari@s del Centro de Recursos San Pablo que no pueden acceder a los cursos de formación reglados, así como ofrecerles herramientas para la mejora de sus competencias sociales y personales. Las actuaciones del programa se recogen en la memoria 2022.
- Programa Sembrando mi futuro: El objetivo de este programa es ayudar a romper la transmisión intergeneracional de la pobreza en las familias usuarias de nuestro centro de recursos, implantando acciones encaminadas a reforzar su motivación por la educación, evitando así el abandono escolar. Las actuaciones del programa se recogen en la memoria 2022.

Otro aspecto con el que medimos la calidad de nuestros servicios, lo encontramos dentro de nuestro programa de mejora continua y con el objetivo de utilizar metodologías de trabajo útiles que nos permitan analizar la información de manera rápida, tenemos como objetivo operativo de este año el desarrollo de aplicaciones de gestión específicas cada servicio, que nos permitirán agilizar nuestros procesos administrativas y optimizar la recogida y análisis de información básico para la toma decisiones. En 2022 se diseñó la aplicación para gestionar las acciones formativas que se está implantando en 2023. Este año también se están diseñando la aplicación para gestionar la bolsa de empleo y la aplicación para al gestión general de usuari@s. Este objetivo se alinea con nuestra Línea estratégica 3 (Optimizar todos nuestros recursos)

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO:
- Base de datos de usuarios el CF
- Excel gestión de cada cursos (seguimiento largo plazo)
- Memoria 2021
- Excel solicitudes Mochila escolar
- Base de datos de usuarios el CR
_ App Formación
- App Bolsa de empleo

_ App Usuari@s

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

Nuestros servicios tienen requisitos de acceso, de los que informamos de manera clara a nuestro/as usuario/as potenciales. Entregamos nuestros servicios a l@s usuari@s informándoles previamente del contenido de los mismos, de manera transparente procurando dejarles claro que resultados pueden obtener de los mismos, con el objeto de no defraudar sus expectativas. Aconsejamos a nuestr@s usuari@s, sobre el uso responsable de los servicios que les ofrecemos, entregándoles diferentes manuales de comportamiento que reflejan no solo nuestros valores y principios, sino que además dejan claras las conductas deseables para todos. Disponemos de diferentes herramientas para definir y clarificar los derechos y deberes que tienen l@s usuari@s de nuestra obra social, así como para clarificar las normas de comportamiento de obligado cumplimiento centros que componen nuestra obra social.

En el caso de los cursos, informamos de los requisitos en el proceso de preinscripción. El primer día del curso se le entrega al alumnado información general del curso, así como los derechos y obligaciones de l@s alumn@s y las normas de convivencia del Centro de Formación.

En el caso de l@s usuari@s del Centro de Recursos, se les informa de los requisitos de acceso cuando solicitan ser dados de alta. Durante la entrevista de acogida con la trabajadora social, se les informa si cumpen o no los baremos establecidos, así como de las normas de funcionamiento del Cento de Recursos y de los derechos y obligaciones de l@s usuari@s (se les entrega el Manual de Usuari@). Estas normas están también expuestas en el tablón de anuncios del Centro y recogidas en el Manual de Procedimiento.

Como ya hemos comentado anteriormente, tenemos perfiles diferentes en nuestros dos centros sociales, que condicionan los servicios que les ofrecemos. Tener diferenciados a nuestr@s usuari@s, nos permite especializar nuestra cartera de servicios. Los factores diferenciales que más nos influyen la hora de diseñar personalizar nuestros servicios a los diferentes tipos de usuari@s son:
- El nivel de formación de base. En el Centro de Formación (usuari@s con un nivel formativo de origen algo superior) podemos realizar actuaciones encaminadas a la formación profesional básica, mientras que en Centro de Recursos (usuari@s con un nivel formativo de base muy bajo) las acciones formativas están más dirigidas a la adquisición de competencias personales básicas.
- El lugar de origen nos indica la conveniencia de reforzar o suprimir los cursos de español.
- Nivel de homologación de estudios Desde el 2019, venimos observando un incremento de usuari@s con alto nivel de estudios universitarios sin homologar (usuarios de ambos centros). Esta circunstancia nos ha hecho plantearnos un servicio de ayuda para la

homologación de títulos.
- Situación legal de los usuari@s. Se viene observando un incremento de personas en situación irregular lo que nos lleva a incluir en nuestra cartera de servicios, cursos específicos para ellas.

La tendencia de los datos se analiza en las reuniones trimestrales de objetivos, en las que tanto el responsable del punto de información, como la trabajadora social informan de las mismas. En estas reuniones se determina la conveniencia de poner en marcha nuevos servicios. Un análisis global de la información se refleja en las memorias anuales.

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

Afianzamos la confianza e implicación de nuestro equipo utilizando los siguientes medios de partipación, a través de las cuales tienen oportunidad de hacer aportaciones, informar de los resultados obtenidos y expresar su nivel de satisfacción y de implicación con la entidad:
1. Trabajador@s: Reuniones trimestrales de seguimiento de objetivos. Entrevistas individuales de evaluación y reporte de resultados, entre la coordinadora con cada uno de los miembros del equipo. Encuesta anual de clima laboral. Comunicación directa con Coordinación, presencial o a través de wasap.
2. Voluntari@s: Reuniones periódicas (al menos dos veces al año). Encuesta anual de satisfacción. Comunicación directa con Coordinación, presencial o a través de wasap.

Además, tanto l@s trabajador@s como l@s voluntari@s, tienen la oportunidad de manifestar sus opiniones y propuestas de manera directa y continua a través de la Coordinadora de la entidad y de los canales de comunciación directa establecidos (grupos de wasap). La Dirección estudia y evalúa las propuestas recibidas por las diferentes vías y les da respuesta, en el menor tiempo posible.

El Consejo de Zona cuenta con un equipo pequeño en el que la comunicación es fluida y continua, no obstante, disponemos de un plan de recursos humanos, con el objeto de atender a las personas que forman parte del equipo, durante todas las fases de su pertenencia en el mismo. Este plan se divide en:
1. Bienvenida: Cuando una persona (trabajador/a o voluntari@) se incorpora a la organización, la coordinadora mantiene con ella una entrevista de bienvenida en la que se le explica la historia de la entidad, su cultura, el código ético y de conducta, el plan de igualdad, las buenas prácticas medio ambientales, lo que se espera de ella y se le entrega el manual de bienvenida y el calendario laboral.
2. Desarrollo. Todos los trabajadores tienen acceso directo a Dirección para hacerle llegar

sus propuestas, sugerencias, solicitar formación o cualquier otro recurso.
- Asignación de objetivos. En 2010 empezamos a definir objetivos por área. Al principio fue cada área la que definió sus objetivos teniendo en cuenta el propósito y la visión de la entidad y las actuaciones que se realizaban en su ámbito. La sincronización entre los objetivos estratégicos y los operativos, se ha realizado a poco a poco . A lo largo de estos años hemos ido mejorando la definición de los objetivos haciéndolos más factibles y cuantificables. Los objetivos operativos se establecen en enero y se revisan en las reuniones trimestrales de seguimiento. En la última reunión trimestral del año, se hace balance de los resultados obtenidos por cada área, del grado de cumplimiento alcanzado, de las dificultades encontradas, de los recursos necesarios, se hacen propuestas de mejora y se establecen los objetivos para el siguiente año.
- Formación continua. En la reunión que se mantiene con los trabajadores al principio de año, se les informa del plan de formación interna diseñado para ese año y se les anima a que propongan acciones formativas a realizar para mejorar su capacidad técnica y profesional. A lo largo del año, los trabajadores tienen posibilidad de solicitar acciones de formación a la coordinadora, quien valora las propuestas y las transmite a Dirección para su aprobación. Durante el año 2022, 4 trabajadores han asistido a 5 acciones formativas.
- Al final de año la coordinadora mantiene entrevistas individuales de evaluación.
- Grupo de mejora: La participación en el grupo de mejora es voluntaria y la asistencia a las reuniones está abierta a todos los miembros del equipo.
3. Salida: Cuando un/a trabajador/a causa baja en la empresa (de forma voluntaria o involuntaria) la coordinadora mantiene con él/ella, una entrevista de despedida.

EVIDENCIAS DE LO MENCIONADO;
- Manual de bienvenida
- Actas de las reuniones
- Guión/resumen entrevistas de evaluación
- Excel de objetivos
- Plan de acción 2021
- Memoria 2021

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 igualdad de oportunidades y no discriminación, son valores que aparecen explícitamente en nuestros Estatutos (....así mismo promueve el voluntariado como compromiso cristiano y social y quiere llevar su ayuda a todas las personas sin excepción, cualesquiera que sea su religión, ideas, color, raza u otras circunstancias indeterminadas. Art 3) y en nuestro Cógido Ético y de Conducta.

Desd e 2021, la entidad cuenta con un Plan oficial de Igualdad que recoge nuestras pautas de actuación en la seleción, promoción y desarrollo personal, la formación, la conciliación y ordenación del tiempo de trabajo, la retribución, la prevención del acoso sexual y establece el protocolo de actuación en caso de acoso.
El compromiso del Consejo de Zona, es promover y mantener la cultura del respeto e igualdad de oportunidades. No discriminamos en función del género, religión, raza, origen étnico o nacionalidad, cultura, grupo social, discapacidad o enfermedad, orientación sexual, estado civil, edad, opinión política o cualquier otra circunstancia.
Cuando decidimos ayudar a una persona, nuestra decisión se basa en su situación de necesidad y la posibilidad de cubrir esa necesidad con nuestros recursos.
Cuando acogemos a una persona para que colabore con nosotr@s, nuestra decisión se basa en sus capacidades y su disponibilidad.
Cuando seleccionamos a una persona para trabajar con nosotr@s, nuestra decisión se basa sólo y exclusivamente en los méritos y capacidades de esa persona. Nos esforzamos por ofrecer compensaciones económicas justas a nuestr@s trabajador@s.

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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

El compromiso de la La SSVP con la corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral viene reflajada en nuestro Código ético y de conducta. La SSVP facilita el bienestar de sus trabajador@s acompañándol@s en los conflictos que puedan surgir entre su vida profesional y su vida familiar. En este sentido, la conciliación constituye una condición básica para abordar la igualdad entre hombres y mujeres en la organización. Consideramos la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, una herramienta básica de gestión de los recursos humanos ya que permite aprovechar todas las potencialidades de nuestra plantilla.
Las medidas de conciliación que ha adoptado el en Consejo de Zona de Zaragoza son:
1. Horario flexible de entrada y/o salida. Todos los horarios de l@s trabajador@s se han consensuado con ell@s directamente. Cada vez que hay que modificar el horario de un/a trabajador/a, es él/ella quien establece el nuevo horario en función de sus necesidades personales. Tod@s l@s trabajador@s tienen facilidad para poder adaptar su horario a las necesidades personales que les puedan surgir, respondiendo así con gran flexibilidad a las situaciones sobrevenidas. Cada año son vari@s los trabajador@s que se acogen a este derecho. En 2023 ya se han producido 4 adaptaciones de horarios por este motivo.
2. Jornada laboral intensiva o posibilidad de reducir el tiempo de comida. De l@s 7 trabajador@s de la plantilla, 6 cuentan con jornada intensiva total y 1 con jornada intensiva parcial (3 días a la semana). Todo el equipo tiene a su disposición el office/cocina , lo que facilita las jornadas continuas para comer si se desea.
3. Distribución personalizada de la jornada (autonomía para organizar la tarea).
4. Jornada intensiva viernes y/o en determinadas fechas (Navidad, Semana Santa, periodo

de adaptación de los horarios escolares, meses de verano, etc.).
5. Bolsa de horas o posibilidad de concentrar más número de horas en un determinado periodo y así acumular horas de libre disposición. La conciliación de la vida familiar y laboral se manifiesta también en las condiciones laborales de algunas trabajadoras (tipo de contrato acumulación de horas trabajadas para disfrutar de más días de vacaciones...) que también son madres y que les permite tener libres los meses de julio y agosto, así como otras vacaciones del calendario escolar (Navidades y Semana Santa).
6. Organización de la formación y/o las reuniones en horario laboral.
7. Vacaciones flexibles con posibilidad de coger días libres en momentos puntuales.
8. Desde el 2020 se han habilitado los equipos informáticos para poder ofrecer el teletrabajo, como otra opción más para que l@s trabajdor@s puedan conciliar en momentos puntuales.

EVIDENCIAS
- Código Etico y de conducta.
- Registros de horas jornadas parciales.

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 estimular la creatividad y el pensamiento disruptivo del equipo, la organización apuesta por la formación externa (de trabajadores y voluntari@s) y la participación en jornadas y/o grupos de trabajo sectoriales, que permitan (además de actualizar sus conocimientos técnicos) estar en contacto con otr@s profesionales, intercambiar experiencias, conocer como resuelven los problemas en otras entidades y posicionar a nuestra entidad en relación a otras entidades similares de nuestro entorno más cercano.
En la reunión que se mantiene con l@s trabajadores al principio de año, se les informa del plan de formación interna diseñado para ese año y se les anima a que propongan acciones formativas a realizar para mejorar su capacidad técnica y profesional. A lo largo del año, los trabajadores tienen posibilidad de solicitar acciones de formación a la coordinadora, quien valora las propuestas y las transmite a Dirección para su aprobación. Durante el 2022, 4 trabajadores asistieron a 5 acciones formativas.

Nuestro Plan de Voluntariado, recoge el plan de formación del voluntariado que consiste en una formación inicial sobre la entidad y el servicio en el que van a colaborar. Periódicamente se programan acciones formativas específicas, relacionadas con los servicios de voluntariado (mediación, manipulación de cargas...). Además, se les informa sobre acciones formativas específicas para voluntari@s organizadas por la Coordinadora Aragonesa del Voluntariado, facilitándoles las inscripciones a los cursos que consideren oportunos. En 2022 se imparteiron 2 acciones formativas iniciales a las que asistieron 9 nuev@s voluntari@s.

EVIDENCIAS
- Memoria 2022
_ Inscripciones a cursos
_ Listados de asistencia

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 se esfuerza por la creación de un clima de confianza y un ambiente de trabajo que permita el desarrollo personal del equipo (trabajador@s y voluntari@s).
Uno nuestros valores es el respeto. Entendemos que para que l@s trabajador@s pueden trabajar y sentirse cómod@s, el fundamental un ambiente de respeto mutuo y para conseguirlo aportamos por una comunicación abierta y sincera en la que todas las opiniones tienen cabida, son escuchadas y tenidas en cuenta. Este estilo de comunicativo se refleja tanto en las comunicaciones formales como en las informales.
Tras las reuniones trimestrales formales, tiene lugar una comida informal que sirve para crear un ambiente relajado que permite afianzar los vínculos entre los miembros del equipo.
Otra herramienta que utilizamos para conseguir la motivación del equipo es el reconocimiento del esfuerzo, independientemente de los resultados obtenidos. Este reconocimiento puede ser verbal o a través de mejoras laborales (ampliación de jornadas, cambios de horarios, aguinaldos).

Conocemos el nivel de empoderamiento y de desarrollo personal de l@s trabajador@s, midiendo sus percepciones sobre los siguientes aspectos incluidos en al encuesta de clima laboral: desarrollo personal en el puesto de trabajo, utilidad de su trabajo, cooperación y apoyo recibido de sus compañeros. Dato 2022: 9,33

Medimos la percepción que tienen l@s voluntari@s, sobre nuestra capacidad para cubrir las expectativas que tenían sobre el voluntariado, con sus repuestas a la siguiente pregunta de al encuesta de satisfacción: ¿Sientes cubiertas tus necesidades como voluntario? Dato 2022: 10. Para nosotros esta información es muy importante, porque nos permite conocer si estamos cumpliendo con nuestro compromiso ante la sociedad de ser facilitadores de espacios para la participación social.

Estos resultados clave está vinculado con la LE 2 (dar respuestas eficientes a las necesidades reales de nuestr@s beneficiari@s, trabajador@s y voluntari@s), LE 4 (Aportar valor social a nuestro entorno), OE5 (Satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés), OE 9 (Visibiliar la labor de nuestra entidad en el territorio) y OE 10 (Medir el impacto de nuestras actuaciones)

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.

Además del plan de prevención de riesgos implantado, analizamos las sugerencias y propuestas de mejora en materia de seguridad y salud que l@s trabajador@s nos hacen llegar.
El compromiso de la entidad con un entorno de trabajo seguro, queda recogido en nuestro Código Ético y de Conducta.
Desde el Consejo de Zona realizamos un esfuerzo constante por asegurar que nuestros entornos y prácticas de trabajo sean seguros, saludables y respetuosos con el medio ambiente, facilitando para ello el material y equipamiento necesario (epis, geles hidroalcohólicos, mascarillas, contenedores selectivos de residuos...).
De todos nuestr@s trabajadore@s esperamos que cumplan la legislación de prevención de riesgos vigentes, así como otras medidas que pueda adoptar la entidad en materia de seguridad y salud laboral. Estamos obligados a velar por nuestra propia seguridad y por la del resto de personas afectadas por nuestras actividades.
Desde el 2019, con el objeto de fomentar hábitos de vida saludables, la entidad provee de fruta fresca para el almuerzo de l@s trabajador@s y voluntari@s. Además facilita a sus trabajador@s la posibilidad de contratar un seguro de salud privado.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

28.1. Información adicional.

La organización selecciona a sus proveedores no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social. Nuestra actividad nos hace estar en contacto con muy pocos proveedores externos (compras de material de oficina, suministros eléctricos y de gas, telefonía, seguros y mantenimiento de instalaciones).

Si bien las buenas prácticas sociales y medio ambientales son importantes a la hora de evaluar a nuestros proveedores, no podemos olvidar que somos una entidad social con recursos económicos muy limitados, por lo que el factor precio todavía sigue teniendo un gran peso para nosotras. No obstante, intentamos siempre contratar empresas socialmente responsables, priorizando a las empresas de inserción social, como la empresa Inserta de la Fundación Federico Ozanam, que nos realiza el mantenimiento de nuestras sedes.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, de proximidad, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal y aspectos sociales.

29.1. Información adicional.

Si bien las buenas prácticas sociales y medio ambientales son importantes a la hora de evaluar a nuestros proveedores, no podemos olvidar que somos una entidad social con recursos económicos muy limitados, por lo que el factor precio también tiene un gran peso para nosotros.
Desde 2022, hemos puesto en marcha un sistema de homologación de proveedores que nos permite tener un mayor control de los mismos, gestionar las incidencias que puedan ocurrir y realizar evaluaciones sobre los productos/serviciós recibidos.

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?

Sin respuesta

30.1. Información adicional.

Sin respuesta

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?

Sin respuesta

31.1. Información adicional.

Sin respuesta

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?

Sin respuesta

32.1. Información adicional

Sin respuesta

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?

Sin respuesta

33.1. Información adicional

Sin respuesta

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.

Nuestro plan de actuación en materia medio ambiental, viene reflejado en nuestro Código Ético y de Conducta en el que se indica el compromiso de la entidad para reducir al mínimo los impacto en el medio ambiente:
En cumplimiento de los principios medioambientales del Pacto Mundial de Naciones Unidas, nuestra actuación en este campo se centra en la adopción y seguimiento de medidas en las actividades desarrolladas en la entidad, que garanticen que no se van a causar daños medioambientales y que conlleven un consumo responsable de los recursos energéticos y la separación, reutilización y reciclaje de residuos y materiales.
Este Código, afecta a todas las personas implicadas en nuestras obras sociales, directivas, trabajador@s, voluntari@s e incluso a nuestr@s usuari@s.
Desde el 2020 disponemos de Buenas Prácticas Medioambientales que publicitamos en nuestros tablones de anuncios y están incluidas en los manuales de bienvenida que entregamos a tod@s nuestr@s trabajador@s y voluntari@s.

El compromiso de la entidad con el medio ambiente, también se materializa en su compromiso con las 3Rs
1. Reducir del uso de recursos:
1.1. Consumo energético. Nos esforzamos por mantener el aislamiento térmico del edificio, vamos sustituyendo bombillas tradicionales por luces de led, vamos instalando detectores de presencia... Desde 2004
1.2. Consumo de papel: Reducimos a lo mínimo imprescindible las fotocopias que damos a nuestro alumnado, fomentamos la impresión a dos caras, el envío de documentación por mail... Desde 2004
2. Reutilización de recursos:
2.1. Reutilización de materiales. Donde más se manifiesta nuestro compromiso con el medio ambiente, es en nuestro taller de artesanía en donde nuestras voluntarias elaboran artículos para ser vendidos en un mercadillo benéfico. En dicho taller se prioriza la reutilización de materiales, muchas de nuestras materias primas proceden de esta vía.
También tenemos un punto de recogida de adornos navideños viejos y bisutería, para reutilizarlos y darles una nueva vida. Desde 2010

2.2. Reutilización de papel. Nos esforzamos por reciclar papel usado elaborando bloc de notas para sucio y usamos el papel triturado para relleno de los artículos elaborados por las voluntarias. Desde 2009
3. Reciclaje:
3. 1. Residuos generados con la actividad. Por supuesto, separamos los residuos que generamos (orgánicos, vidrio y papel). Desde 2008
3.2. Utilización de papel reciclado. Desde 2021

EVIDENCIAS
- Código ético y de conducta
- Evolución del consumo del papel.
- Contenedores de recogida selectiva de residuos.

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.

Para reforzar la comunicación, tanto interna como externa, de nuestro compromiso con la reducción de nuestro impacto ambiental, hemos elaborado nuestras Buenas Prácticas Medioambientales, que guían el comportamiento de todos nuestros agentes (trabajador@s, voluntari@s y usuari@s).
Nuestro código de conducta en materia medio ambiental, se comunica tanto interna como externamente:
Internamente a nuestr@s trabajador@s, en las reuniones periódicas que mantenemos con ell@s, se comentan nuestros compromisos medioambientales y se hacen propuestas para reducir nuestros impactos y en la difusión de nuestras Buenas Prácticas Medioambientales a través de tablones de anuncios y de las manuales de bienvenida.
Externamente a nuestr@s usuari@s. Se les informa a través de carteles, de cual debe ser su comportamiento en nuestras instalaciones, para ser respuestuos@s con el medio ambiente, y en la difusión de nuestras Buenas Prácticas Medioambientales a través de los tablones de anuncios.

EVIDENCIAS
Manual de bienvenida trabajador@s
Manual de bienvenida voluntari@s
Cartel buenas prácticas Medio Ambientales.
Cartel del punto de recogida de adornos usados.

Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus

operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

36.1. Información adicional

En la gestión de nuestros recursos primamos la reducción, la reutilización y el reciclaje, nos comprometemos con las 3Rs
1. Reducir del uso de recursos:
1.1. Consumo energético. Nos esforzamos por mantener el aislamiento térmico del edificio, vamos sustituyendo bombillas tradicionales por luces de led, vamos instalando detectores de presencia... Desde 2004
1.2. Consumo de papel: Reducimos a lo mínimo imprescindible las fotocopias que damos a nuestro alumnado, fomentamos la impresión a dos caras, el envío de documentación por mail... Desde 2004
2. Reutilización de recursos:
2.1. Reutilización de materiales. Donde más se manifiesta nuestro compromiso con el medio ambiente, es en nuestro taller de artesanía en donde nuestras voluntarias elaboran artículos para ser vendidos en un mercadillo benéfico. En dicho taller se prioriza la reutilización de materiales, muchas de nuestras materias primas proceden de esta vía.
También tenemos un punto de recogida de adornos navideños viejos y bisutería, para reutilizarlos y darles una nueva vida. Desde 2010
2.2. Reutilización de papel. Nos esforzamos por reciclar papel usado elaborando bloc de notas para sucio y usamos el papel triturado para relleno de los artículos elaborados por las voluntarias. Desde 2009
3. Reciclaje:
3. 1. Residuos generados con la actividad. Por supuesto, separamos los residuos que generamos (orgánicos, vidrio y papel). Desde 2008
3.2. Utilización de papel reciclado. Desde 2021

Otro ejemplo de integración de la economía circular en nuestras operaciones, lo encontramos en el Centro de Recursos. Formamos parte de la de la Red de Centros de reparto que colaboran con el Banco de Alimentos, para repartir de manera rápida alimentación con fecha de caducidad próxima procedentes de cadenas comerciales o de excedentes de producción de industrias alimentarias, evitando así el desperdicio de comida. Desde 2013

Comunicación ambiental

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

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS.

37.1. Información adicional

Como ya hemos comentado, comunicamos nuestras actuaciones en materia medioambiental y de nuestras Buenas Prácticas Medioambientales tanto a nuestr@s trabajador@s (reuniones periódicas, tablones de anuncios, manual de bienvenida), como a nuestr@s usuari@s (comunción directa, carteles, tablones de anuncios).
Con respecto a nuestro tercer grupo de interés, nuestr@s voluntari@s, les informamos de las normas de actuación respetuosas con el medio ambiente que tienen que cumplir en

cada de los nuestros servicios en los que colaboran y de nuestas Buenas Prácticas Medioambientales a través de reuniones periódicas, tablones de anuncios, manual de bienvenida, y en la comunicación directa que se produce durante la realización del trabajo diario.
También comunicamos nuestro compromiso medioambiental al resto de la sociedad, cada vez que lanzamos campañas de recogida de adornos navideños viejos y bisutería con la reutilización de materiales para darles una segunda vida.

EVIDENCIAS
- Manual de bienvenida de Trabajador@s.
- Manual de bienvenida de Voluntari@s.
- Cartel Buenas prácticas Medioambientales.
- Cartel recogida Adornos navideños usados.

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

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro principal punto fuerte es la labor que realizamos y el impacto positivo que nuestra entidad tiene en su entorno social más cercano.
Somos una entidad ágil y flexible, capaz de dar respuestas rápidas a las necesidades emergentes de nuestros grupos de interés.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Si bien son varias las áreas de mejora en las que debemos trabajar, desde Dirección se está liderando un cambio de estrategia que nos permita aprovechar mejor nuestros recursos y ofrecer una ayuda más completa y personalizada a nuestr@s usuari@s. Queremos primar la calidad no la cantidad, profundizando en los servicios ofrecidos un mism@ usuari@ y en lugar de ofrecer el mismo servicio a muchas personas. A modo de ejemplo de este proceso, estamos cambiando el ?modelo de negocio? del Centro de Formación, basado hasta ahora en ofrecer una gran oferta formativa a gran número de personas, hacia otro que complementa las acciones formativas con otras actuaciones, también destinadas a aumentar la empleabilidad de las personas, prolongando el tiempo de intervención con cada usuari@. Estamos en proceso de implantar el modelo de intervención a través de itinerarios.

Otra área de mejora muy importante es todo el proceso de digitalización que queremos llevar a cabo, con el diseño e implantación de aplicaciones informáticas específicas para cada servicio que ofrecemos.

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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.