

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **ARADE - ASOCIACIÓN ARAGONESA PARA LA DEPENDENCIA**

CIF:G99338980

Vía Hispanidad 152 Local

50017 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **Denominación de la organización**

ASOCIACIÓN ARAGONESA PARA LA DEPENDENCIA (ARADE)

#### **Forma jurídica**

Asociación empresarial sin ánimo de lucro.

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

114 centros

#### **Número de miembros Junta/Patronato**

Siete miembros: Presidente, Vicepresidenta, Secretaria, Tesorera y tres Vocales.

#### **Dirección - CP - Población**

Paseo Independencia nº 8 Dpdo. 2ª Planta

CP 50004

Localidad: Zaragoza

#### **Sector/Ámbito de actuación.**

Sector de servicios sociales, dependencia de las personas mayores: ayuda a domicilio, teleasistencia, centros de día, pisos tutelados y residencias.

#### **Actividad principal**

Asociación empresarial de entidades que dan servicio a las personas mayores y/o dependientes.

#### **Colectivo principal atendido**

Personas mayores y/o dependientes.

#### **Año comienzo actividad.**

2012

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

Dos profesionales:

1. Gerencia - jornada completa

2. Coordinación - jornada parcial (20 horas/semanales)

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

Dos, ambas con contrato indefinido.

**Número de voluntarios**

Siete, los cuales forman la Junta Directiva: Presidente, Vicepresidenta, Secretaria, Tesorera y 3 Vocales.

**Persona contacto**

Paquita Morata Prieto. Gerente

**E-mail contacto**

gerencia@aradeasociacion.com

**Página web**

www.aradeasociacion.com

**GENERAL****Tendencias Globales**

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

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

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**

A lo largo del último año nos hemos posicionado como la principal patronal autonómica del Sector de los cuidados a las personas mayores y/o dependientes. Esto nos permite seguir profundizando en aspectos claves y mejorando nuestros objetivos. La asociación influye de manera positiva en el impulso económico apoyando a través de nuestros proveedores al desarrollo de empresas locales especializadas en servicios para personas mayores y/o dependientes ayudando a la dinamización del mercado laboral en Aragón.

Las continuas relaciones con las Administraciones Públicas nos permiten implementar el Modelo de Atención Centrado a la Persona (ACP) y a ello hemos sumado este año la participación en el Diagnóstico para el anteproyecto de Ley de Personas Mayores junto con la Dirección General de Mayores del Gobierno de Aragón.

Seguimos apoyando a nuestros asociados en el fomento de las prácticas sostenibles en el cuidado de las personas mayores y/o dependientes, promoviendo el uso de las energías

limpias en sus instalaciones, implementando medidas de reciclaje y reducción de residuos protegiendo a su vez el entorno de Aragón

Por otro lado, ARADE está activamente participando en el impulso del uso de la tecnología en la atención a la dependencia a través de innovaciones aplicadas al progreso y bienestar como servicios de asistencia, domótica y diversas aplicaciones informáticas que mejoren la vida de las personas mayores y de sus cuidadores.

Finalmente nuestro impulso en el ámbito social sigue basándose en la oferta de formación gratuita orientada a la sensibilización y concienciación sobre la ética y el respeto en el cuidado a los mayores lo que contribuye a la creación de una sociedad más solidaria.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Para nosotros seguir creando sinergias entre nuestros asociados, con nuestros proveedores, con entidades colaboradoras con fines similares a los nuestros, con la Administración y con cualquier persona voluntaria que nos ayude a lograr nuestra misión sigue enriqueciéndonos.

Nos estamos enfrentando a una época de grandes cambios en el ámbito de la dependencia y la variación social en la demanda es cada vez mayor, por lo que desde la asociación intentamos reducir la carga del trabajo de nuestros asociados mediante la comunicación constante, apoyo y la información directa día a día sobre sus obligaciones, recursos necesarios y programas de adaptación a las nuevas realidades.

La cooperación entre asociados, proveedores y todo tipo de entidades públicas y privadas nos permiten conseguir nuestros objetivos centrados en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y/o dependientes y maximizar su impacto en la comunidad a través de nuestra proyección pública.

## **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**

ARADE sigue trabajando en su integración en los retos sociales en estrecha colaboración con el ámbito público-privado para abogar y promover la sensibilización y educación pública en torno a las personas mayores y/o dependientes.

Tenemos una importante actividad formativa que permite la capacitación y profesionalización del sector e impulsamos las oportunidades económicas de Aragón.

Además, creemos firmemente, que estos mismo retos pueden sacar provecho de nuestra experiencia y capacidad para abordar los desafíos tan importantes de los últimos años para promover el desarrollo de toda la comunidad de manera integral

### **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**

ARADE tiene como vértice en su estrategia organizativa a los Foros de Dirección, realizando de manera constante y continua el estudio de las necesidades y opiniones consensuadas de los asociados. A través de su Junta Directiva se aprueba la Planificación anual de actividades realizada por los técnicos (Gerencia y Coordinación).

Estas actividades se plasman anualmente en una Memoria de actividades que garantiza el reflejo de la optimización de los recursos mediante la información a asociados y proveedores de todo lo acontecido durante el año presentada en la Asamblea Anual de Asociados.

La planificación formativa para el año nos permite el ajuste de las necesidades existentes; las encuestas de satisfacción nos permiten implantar mejoras que sugieren de sus experiencias nuestros asociados.

La sostenibilidad de la Asociación se produce con fondos propios y alguna subvención pública se destina a la formación de nuestros asociados.

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

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

##### **5.1. Información adicional**

La finalidad última de la Asociación es mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o dependientes a través del servicio que damos a nuestros asociados. Uno de estos servicios es la impartición de formación, ya que las necesidades formativas en el Sector para profesionalizarlo y adaptarlo a los grandes retos sociales son muchas.

Por ello es fundamental la labor formativa impartida de manera totalmente gratuita a nuestros asociados destinando cualquier excedente a ésta.

#### **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**

ARADE colabora de manera habitual y estrecha con nuestros grupos de interés que lo conforman los asociados, proveedores, colaboradores, Administración Pública y medios de comunicación.

#### **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**

ARADE creó la figura de los Foros de Dirección para tener un feedback directo con nuestros asociados.

Nuestra principal fuente de información, de retroalimentación y de evaluación continua para mejorar nuestro trabajo diario es el diálogo, la transparencia, la búsqueda de solución a necesidades concretas y los intereses comunes a través de los Foros-Encuentros de Dirección que nos permiten, junto con las encuestas de satisfacción, conocer las necesidades de los asociados. El valor es seguir creciendo para continuar ofreciendo servicios a la sociedad aragonesa y ser referentes en el Sector de cuidados.

Creamos eventos que nos permiten reunirnos con asociados, proveedores, colaboradores y Administración, dirigidos a mostrar con total transparencia nuestra actividad y poner en valor el servicio social que estamos realizando.

## **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.**

La transparencia es uno de los valores más importantes para ARADE. La Junta Directiva exige que se lleve a cabo una gestión transparente de manera transversal. Por ello tomamos diferentes acciones a lo largo del año:

1.- Los profesionales contratados (gerencia y coordinación) reciben el apoyo de la Junta Directiva que a su vez ejerce su control a través de la planificación de las acciones que se llevarán a cabo por la asociación a lo largo del año.

2.- La Junta Directiva participa en los Grupos de trabajo que se realizan tanto de manera local como nacional aportando la experiencia y la necesidad de mejora en los ámbitos en los que ellos desarrollan su labor diaria. La finalidad última es la consecución de la mejora en los servicios de los usuarios finales por lo que desde ARADE procuramos y nos preocupa que nuestra estructura tenga una buena organización que conlleva el beneficio de todos.

3.- Anualmente se aprueba una Memoria Económica (Cuentas Anuales).

4.- También se realiza una Memoria de Actividades en la que se recoge las formaciones, participaciones e intermediación que se entrega y explica a los asociados. Toda esta información está publicada en la Zona Socios de la web ARADE-

Trabajamos habitualmente con el correo electrónico haciendo partícipes de todas las novedades o cambios que conciernen a nuestros asociados de manera general y clara a todos ellos sin distintivos ni preeminencias.

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

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

#### **9.1.- Información adicional.**

Nuestro objetivo de transparencia y rendición de cuentas se plasma a lo largo del año en dos reuniones:

- Una de ellas a principio de año en la que se detalla la actividad formativa que se va a desarrollar y los objetivos a conseguir.
- La segunda y última se reúne a los asociados para recibir las cuentas anuales y toda la información de los datos económicos de la asociación que quedan plasmados en la Memoria Anual de Actividades de la Entidad.

La buena gobernanza de nuestra asociación invita a que cualquier asociado tome parte y actúe de manera activa en cualquier parte del proceso de nuestra actividad.

#### **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**

Una de las tareas principales que llevamos a cabo diariamente a través de correos electrónicos y teléfono es la comunicación directa con nuestros asociados. Además tenemos otros canales de comunicación que utilizamos a lo largo del año:

- La Junta Directiva y los Asociados se reúnen de manera periódica en Foros de Dirección, Asambleas o Grupos de Trabajo en los que se exponen todas las inquietudes laborales, necesidades, demandas, logros y proyectos. Estas jornadas permiten a todos una conexión cercana y clara.
- Desde Gerencia la actividad en medios de comunicación y publicaciones especializadas del Sector es constante y directa a través de teléfono, correo electrónico o WhatsApp. Entendemos que es fundamental estar presente de manera continua y rápida por lo que es habitual y necesario nuestra presencia en prensa escrita, radio y televisión como canales de transmisión eficaz y clara de lo que ocurre en nuestro Sector.
- Toda nuestra actividad se puede seguir desde el apartado Actualidad de nuestra página web <https://aradeasociacion.com/> y a través de nuestra cada vez mayor presencia en Redes: Twitter- @AradeGerencia y Facebook -@aradeasociacion e IG arade\_asociacion. (abierto este año). A ello se suma la ampliación de contenidos de la Zona Privada de nuestra web a la que damos acceso a todos los trabajadores de nuestros asociados.

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

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización.

##### **11.1.- Información adicional**

A lo largo del año hemos consolidado la aplicación del Código Ético y de buenas prácticas

de la entidad, Tanto en aspectos amplios como transparencia, profesionalidad, obligado cumplimiento de la normativa, la formación continua o el uso adecuado de los recursos como en los aspectos concretos de nuestra actividad como la confidencialidad de datos de aspecto sanitario e íntimo, no discriminación o utilización racional de los medios técnicos.

**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**

Desde que un nuevo socio se integra en ARADE, se le explica individualmente a la dirección del centro nuestra carta de servicios así como el funcionamiento, estructura y el desenvolvimiento diario de la Asociación. Además se genera y se transmite toda la información pertinente que afecta a la Asociación y al Sector. La accesibilidad y la cercanía guían nuestro trabajo con nuestros asociados, proveedores y colaboradores.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

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

**13.1. Información adicional**

La responsabilidad social de las entidades no lucrativas que nos dedicamos a las personas mayores y/o dependientes abarcan aspectos sociales, económicos y sociales. Nos esforzamos en garantizar la calidad en nuestros servicios adecuándolos a sus necesidades, especialmente en sus cuidados sanitarios, apoyo emocional y actividades recreativas que promuevan su bienestar físico y emocional. Por todo ello, llevamos tiempo implantando el Modelo de Atención Centrado en la Persona en nuestros centros asociados como núcleo central de nuestros objetivos comprometidos con la labor social que hacemos.

De igual modo nuestra responsabilidad social se orienta a la seguridad de que todos los servicios necesarios sean accesibles sin discriminación de ningún tipo. La equidad en el acceso es esencial para asegurar que todos reciban los cuidados que necesitan.

Nuestro compromiso y responsabilidad social se refleja en la transparencia y rendición de cuentas ya que informamos claramente de nuestras fuentes de financiación y cómo las utilizamos. Esto es fundamental para que los beneficiarios y toda nuestra comunidad mantenga la confianza y legitimidad en nuestra labor..

Nuestra colaboración con proveedores dedicados al sector medioambiental nos proporciona la oportunidad de ayudar a nuestros asociados a gestionar sus recursos de manera sostenible en términos ambientales, parte fundamental de la responsabilidad social.

Otro punto importante en el que invertimos tiempo y recursos es el desarrollo del personal ya que su bienestar y formación continua es fundamental para proporcionar un cuidado de

calidad y mantener los valores de nuestra asociación. Nuestra financiación revierte en el proceso formativo de nuestros asociados como eje vertebral de nuestra actividad.

Finalmente promovemos y protegemos los derechos de las personas mayores y/o dependientes abogando por políticas públicas que mejoren su calidad de vida y que se respeten sus derechos.

En resumen, entendemos que nuestra responsabilidad social en el ámbito del cuidado de las personas mayores y/o dependientes es integral y multifacética por lo que trabajamos en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades no sólo de estos grupos sino el bienestar social a largo plazo alineándonos con los ODS.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

##### **14.1. Información adicional**

Este año hemos continuado con el modelo de Atención Centrada en la Persona (ACP) que iniciamos el pasado año, Esto supone "un cambio de mirada" en los cuidados basado en aspectos como la empatía o la escucha activa desde el respeto a la libertad y la autonomía de la persona. Tenemos un importante compromiso social en la mejora de los cuidados de las personas mayores y/o dependientes por ello seguimos ampliando la formación de nuestros asociados y sus equipos siempre de manera gratuita. Cursos como el Liderazgo Empático. Cuidar al cuidador, la aplicación de tecnología Low Cost para implantar el modelo ACP,, las Técnicas de apoyo conductual positivo o lo Cuidados paliativos en nuestros centros conforme ACP hacen que nos permita desarrollar el proyecto social que nos impulsa.

## **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**

Desde ARADE conocemos la satisfacción de nuestros asociados a través de diversos canales:

- En cada acción formativa se lleva a cabo una encuesta para conocer la opinión sobre la calidad de los contenidos, metodología, horarios, preparación de los ponentes o aspectos relacionados con el aula. Se toman acciones correctoras según la demanda de los participantes.
- Se lleva a cabo una encuesta anual de satisfacción relativa a nuestra Asociación.
- Los Foros de Dirección suponen un aporte de ideas y demandas directas que nos permiten tomar acciones inmediatas,
- Las reuniones habituales y el contacto diario también nos permite obtener un feedback inmediato para poder mejorar sus intereses y necesidades con mayor premura.



Ante cualquier no conformidad se llevan a cabo acciones correctivas que nos permitan seguir mejorando el servicio.

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

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes a través de una metodología y de forma periódica

**16.1. Información adicional**

Nuestro sostenimiento depende de nuestros asociados y de los proveedores que apoyamos publicitariamente, recibimos retroalimentación real de su satisfacción con el servicio y la atención porque tenemos una conexión directa y a través de las encuestas que realizamos.

En el último año hemos recibido también una pequeña subvención que hemos utilizado en su totalidad para seguir impartiendo formación gratuita de la que reportamos a la Administración toda la información necesaria para su correcto control.

**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**

Para identificar correctamente las mejoras en el servicio a nuestros asociados se realizan encuestas de satisfacción anuales, foros de dirección, reuniones y contacto diario con asociados, directores, voluntarios de la Junta Directiva y así obtenemos datos objetivos que nos permiten establecer planificaciones adaptadas y un servicio que satisfaga los intereses y necesidades de los asociados. A ello se suma la realización de al menos dos eventos al año en los que participan activamente todos ellos.

La relación con todos nuestros asociados es estrecha y basada en la confianza y la comunicación fluida.

**Innovación en los productos y servicios**

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

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

**18.1. Información adicional**

En el año 2024 hemos hecho especial incidencia en la implantación en todos nuestros centros de la metodología innovadora de la Atención Centrada en la Persona que ya llevamos a cabo en 2023. El proyecto se ha desarrollado además de la impartición de formación especializada a todos nuestros asociados en el diagnóstico del grado de implantación.

Además, seguimos buscando la innovación de nuestros servicios en el ámbito de la tecnología a través de aplicaciones informáticas y productos de nueva generación que generen calidad de vida a nuestros clientes finales.

## **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**

ARADE es una entidad adherida al Sistema de Arbitraje del Gobierno de Aragón. Existen hojas de reclamación a disposición de los usuarios, disponemos de una Carta de Servicios que junto con el resto de documentación se entrega al asociado cuando pasa a formar parte de nuestra Asociación y en ella se expone de manera clara nuestra intención última de ayuda a los mismos en la gestión de sus centros para mejorar la calidad de vida de sus clientes, las personas mayores y/o dependientes, a través de diversos requisitos de seguridad e higiene, la obtención de certificaciones y homologaciones, la formación continua del personal, los planes de atención individualizada de manera integral, entre otras.

### **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**

Nuestro servicio debe ser reflejo constante de la responsabilidad que tenemos con la sociedad en consonancia con nuestra Misión, Visión y Valores, Para ello, debemos ir adaptando los servicios que ofrecemos a nuestros asociados en función de las necesidades que surgen en la propia sociedad y que se reflejan en los cambios normativos continuos del Sector.

## **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**

Disponemos de un documento que es nuestra Carta de Servicios. Como entidad sin ánimo de lucro, todos nuestros ingresos se reinvierten en dar servicio a nuestros asociados de manera totalmente gratuita, poniendo a su disposición asesoramiento, formación e información.

\*La transparencia es crucial en nuestra asociación para mantener la confianza de nuestros

asociados, sus beneficiarios, familias y toda la comunidad. Disponemos de nuestra Carta de Servicios, Informamos en nuestras asambleas de nuestras fuentes de ingresos y cómo se distribuyen. Disponemos de una memoria anual y un sitio web con información accesible a quien lo solicite.

Esto nos ayuda a proporcionar información de manera clara y detallada de cualquier costo y procedimiento para su acceso.

También nos es muy importante informar y divulgar de manera general protocolos y procedimientos llevados a cabo conforme la ley cuidando que se cumplan los estándares de calidad y ética de igual manera que tenemos encuestas de satisfacción y canales de reclamaciones a los que damos respuesta rápida.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

##### **22.1. Información adicional**

Las dos personas contratadas están en contacto habitual con las siete personas voluntarias que constituyen la Junta Directiva, de manera que la comunicación es constante y prácticamente diaria, sobre todo con el Presidente y con la Vicepresidenta, La relación entre gerencia y coordinación es de total colaboración.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

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

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

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

Nuestras dos trabajadoras tienen contrato indefinido y uno de nuestros objetivos es poder contratar más profesionales, La gerencia de la asociación se compromete de manera activa al compromiso con la igualdad y no discriminación a través de diversos canales aplicados tanto a la asociación como a la orientación de dicha aplicación en sus centros asociados. La oferta de empleo de manera pública y accesible, los criterios objetivos de contratación basados en las habilidades y competencias requeridas para el puesto, proporción de formación continua, una remuneración equitativa, implementar políticas contra el acoso y la discriminación en el trabajo y la creación un ambiente laboral en el que los trabajadores se sientan valorados y seguros evitando los prejuicios. Así mismo se apoyan a otras

organizaciones impartiendo charlas motivacionales en Cruz Roja , Tiebel, Instituto Montearagón, entre otros, para la inserción de personas con dificultades laborales.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Se facilita el teletrabajo, Se han coordinado horarios para facilitar la conciliación, existe libertad para la elección de vacaciones y el apoyo de la Junta Directiva permite la máxima flexibilidad para poder conciliar,

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias y se analizan las propuestas

#### **25.1. Información adicional.**

Se potencia la formación poniendo a disposición del empleado los créditos de Fundae y la información de todos aquellos cursos que le permitan actualizarse en el desempeño de su actividad, así como una flexibilidad de horarios para poder asistir a ponencias, la propia formación organizada por Arade o todos aquellos temas que resulten de interés para el trabajador.

### **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.**

Uno de los principales servicios que presta Arade es ofrecer formación gratuita a sus asociados para que mejoren el servicio que ofrecen en sus centros. Del mismo modo, los trabajadores de ARADE asisten a dichas formaciones porque los capacitan para mejorar en su desarrollo profesional. Además, se pone a su disposición la información oportuna para que asistan a jornadas, charlas o encuentros que les ayuden también en su vida personal, ofreciendo total flexibilidad de horarios.

## **Seguridad y Salud**

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

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

#### **27.1. Información adicional.**

Se dispone de un servicio de prevención ajeno que efectúa la evaluación, seguimiento y formación de riesgos laborales con el que se está en contacto habitual para posibles actualizaciones. Además hay un ambiente de trabajo abierto a la comunicación para evitar cualquier riesgo psicosocial, realizando reuniones presenciales pautadas en un ambiente distendido para evitar el aislamiento que puede generar el teletrabajo.

### **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.**

Nuestros acuerdos de colaboración con nuestros proveedores se basan en criterios claros y transparentes, asegurándonos que mantengan la calidad y cumplan con los acuerdos. En esta selección no prima solo el precio del producto o servicio ofertado sino que nuestro objetivo es que estén ubicado mayoritariamente en la Comunidad Autónoma de Aragón. Nos interesa que se involucren en nuestro proyecto social y se sientan orgullosos de colaborar con él por lo que nos proporcionan cuando es necesario información y documentación que a su vez trasladamos a nuestros asociados mejorando la calidad y el servicio en toda nuestra red de colaboración.

Esta estrecha relación nos ayuda a promover prácticas sostenibles entre nuestros asociados como el uso de materiales ecológicos y la reducción de residuos, desarrollar proyectos que permitan innovar en la atención y mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o dependientes e intercambiar entre todos conocimientos y buenas prácticas entre nuestra asociación y nuestros proveedores para mejorar continuamente nuestros servicios.

Entendemos que nuestra relación con los proveedores se basa en la confianza mutua, el respeto y el compromiso de excelencia.

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

### **29.1. Información adicional.**

Se analiza y se evalúa la experiencia propia y de nuestros asociados con dichos proveedores. Es muy importante que lleven a cabo una gestión ética y de proximidad, lo que permite reducir la huella de carbono y vertebrar el territorio, asentando población en el ámbito rural.

**\*\***La relación con nuestros proveedores es fundamental puesto que dan calidad y sostenibilidad a nuestros servicios. Seguimos ampliando nuestra red de colaboradores basada en establecer criterios claros con ellos para que cumplan con nuestros criterios básicos de calidad y ética. En nuestros convenios de colaboración se detallan claramente sus servicios, precios y condiciones de pago. Además mantenemos con ellos una comunicación constante para revisar el cumplimiento de los acuerdos, discutir cualquier problema y planificar mejora. El teléfono y el correo electrónico es nuestra forma más rápida y eficaz de comunicación asegurándonos que se adhieran a nuestro código de conducta orienta a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y/o dependientes lo que revierte de manera segura en toda nuestra sociedad.

## **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.

Seguimos concienciados con el impacto medio ambiental que nuestras actividades puedan producir por lo que promovemos la regla de las siete "R", reducir, reutilizar, reciclar, recuperar, rediseñar, reparar y reeducar puesto que apostamos por fomentar la economía circular manteniendo informados a nuestros asociados a través de un decálogo con las líneas básicas de actuación en nuestra web para que lo apliquen de manera activa en sus centros de trabajo y en su día a día,

### 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.

Entendemos que la población hacia la que van dirigidos nuestros esfuerzos es especialmente vulnerable a los efectos del cambio climático, Por ello, prestamos especial atención a la eficiencia energética en los centros asociados animándoles a mejoras como el aislamiento en sus instalaciones, iluminación led y mejora en sus sistemas de calefacción y refrigeración.

El pasado año iniciamos un gran impulso a la instalación de paneles solares y otras fuentes de energía renovable en nuestros asociados a través de la colaboración de nuestros proveedores para reducir la dependencia a los combustibles fósiles y las emisiones de carbono.

También damos relevancia entre nuestros asociados a la reducción del uso de plástico, animamos al uso del transporte público o compartido; también nuestros proveedores nos ayudan a la oferta de menús que incluyen productos alimenticios locales y de temporada.

Ante las sucesivas y más habituales olas de calor animamos a desarrollar planes de

emergencia y adaptación para afrontar estos eventos climáticos extremos que tanto afectan de manera directa a la seguridad y bienestar de las personas mayores y/o dependientes.

## **Economía circular**

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

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

#### **36.1. Información adicional**

Entendiendo la economía circular como la búsqueda del mantenimiento de los recursos en uso el mayor tiempo posible, extraer de ellos el máximo posible y ser capaces de regenerarlos en nuestro sector todo esto incide en la calidad de vida de las personas mayores y/o dependientes de manera fundamental.

Animamos a nuestros asociados a intercambiar y reacondicionar su mobiliario y equipo para alargar su vida, aplicar programas para lavar y reutilizar los textiles, reciclar papel, plástico y vidrio, instalar dispositivos que ayuden al ahorro del consumo de luz y agua y organizar formaciones al personal para saber cómo pueden contribuir a ella. Por supuesto apoyamos a los proveedores locales y productos de proximidad.

Creemos que todo esto ayuda también al ahorro y a crear un entorno más confortable y saludable para las personas mayores y/o dependientes,

## **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**

Disponemos de un decálogo medioambiental sobre la prevención, líneas básicas de acción y los cuidados del medio ambiente, que está colgado en nuestra página web.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

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

- 1 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Capacitar a las personas de la organización.
- 5 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente



- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

### **Valoración Global**

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

8

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

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

Nuestro punto fuerte sigue siendo un año más la labor de intermediación entre nuestros asociados y la Administración Autonómica. Nuestro principal objetivo como asociación sin ánimo de lucro es mejorar la calidad de vida de nuestros beneficiarios por lo que buscamos adecuar los servicios públicos a la demanda social a través de un trabajo de estrecha colaboración entre ambas partes contribuyendo a que la normativa se adecue a la realidad social actual. Hemos desarrollado planes formativos orientados al Modelo de Atención Centrada en la Persona incluyendo la mejora en la atención de los profesionales, ayuda y apoyo a las direcciones de los centros, programas de socialización y apoyo emocional a las personas mayores y/o dependientes aumentando la eficacia de todos los servicios. Estamos muy atentos a las políticas y cambios legislativos que puedan beneficiar o perjudicar a este grupo de personas mayores y/o dependientes.

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

Debemos seguir mejorando en poner en valor la labor social que se realiza en el Sector de cuidados a las personas mayores/o dependientes. Nuestra asociación debe lograr un cambio de imagen de un Sector muchas veces denostado y muy necesario para la Sociedad. A veces los recursos limitados impiden mostrar todo lo que se está avanzando en este campo. La profesionalidad del sector es un aspecto en crecimiento al que ya no solo se le exige conocimiento, sino un cuidado de calidad pero con calidez, debemos seguir incorporando profesionales capacitados en geriatría. Es importante la formación y el reconocimiento social de la labor de los cuidadores. Trabajamos en adaptar los servicios a las necesidades individuales de los beneficiarios, considerando sus preferencias y condiciones de salud. Este es un objetivo que estamos seguros de obtener con trabajo constante en un futuro inmediato.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Sí

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.