

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE  
ZARAGOZA**

CIF:G50597632

Mercazaragoza. Ctra. Cogullada nº:65 Calle P,  
Naves 3 a 6  
50014 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FUNDACION BANCO DE ALIMENTOS DE ZARAGOZA

#### Forma jurídica

FUNDACION

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

NO SOMOS ASOCIACION

#### Número de miembros Junta/Patronato

12 miembros de Patronato

#### Dirección - CP - Población

CARRETERA DE COGULLADA Nº 65- MERCAZARAGOZA-  
CALLE P NAVES 3-6  
50.014 ZARAGOZA

#### Sector/Ámbito de actuación.

Social - Actuamos con entidades o instituciones benéficas y sociales, facilitando alimentos que llegan a un gran número de beneficiarios finales.

#### Actividad principal

La Fundación Banco de Alimentos de Zaragoza tiene por objeto concienciar a la sociedad zaragozana respecto de los problemas originados por la pobreza, el despilfarro de los alimentos y la falta de recursos necesarios para tener una vida conforme con la dignidad humana. Colaboramos en la solución de estos problemas mediante el aporte de recursos a las instituciones asistenciales que lo precisen, para que éstas a su vez los repartan entre las personas necesitadas. Al mismo tiempo, se promueve la colaboración de voluntarios en el Banco de Alimentos, facilitándoles la formación que precisen, y posibilitando todos ellos la actividad que desarrolla el Banco, ya que solamente hay una persona contratada a media jornada, que realiza tareas de administración.

#### Colectivo principal atendido

Personas desfavorecidas con necesidades alimenticias y en situación de exclusión.

**Año comienzo actividad.**

El Banco de Alimentos de Zaragoza se fundó en el año 1994 y se constituyó la Fundación Banco de Alimentos de Zaragoza en el año 2002

**Número de personas empleadas - media anual**

1 PERSONA

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

1 PERSONA

**Número de voluntarios**

144 VOLUNTARIOS

**Persona contacto**

ELENA CASTIELLA MATEO

**E-mail contacto**

secretario@bazgz.es  
eleccasmat@hotmail.com

**Página web**

www.bancodealimentosdezaragoza.es

**GENERAL****Tendencias Globales**

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

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

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

**1.1 Información adicional**

El impacto de los temas globales planteados afecta al objeto social de la Fundación Banco de Alimentos y a la actividad que desarrolla.

En primer lugar, dependiendo de la coyuntura económica, la actividad de la Entidad sufre variaciones.. Así , en situaciones económicas adversas, como la pandemia del covid, el conflicto bélico de Ucrania, las repercusiones de la inflación, se ha producido un

incremento notable de la demanda de alimentos reclamados por las entidades beneficiarias con las que colaboramos en nuestra actividad.

Respecto al factor político, en la entidad hay una relación bidireccional con instituciones públicas, a través de convenios de colaboración. Al mismo tiempo, presentamos nuestro proyecto a todas las convocatorias de ayudas públicas y subvenciones que nos permita el marco regulador de las mismas, y nos adecuamos a las novedades legislativas que se aprueban.

Desde el punto de vista medioambiental, cumplimos las exigencias requeridas en los procesos de retirada de residuos de alimentos en mal estado o ya caducados, así como los protocolos que nos exige la administración sanitaria. Tenemos por el Gobierno de Aragón la consideración de pequeño productor de residuos peligrosos y disponemos del protocolo de gestión de los mismos y una actitud por parte del voluntariado a favor del reciclaje de papel, vidrio, etc. y reutilización del mismo siempre que sea posible hacerlo, así como de plásticos y vidrios.

Por la fundación es tema de interés la implantación de los diversos medios de comunicación social (web, redes sociales) y la incorporación de las novedades que van surgiendo, así como la adaptación de los procesos de gestión interna de la entidad para conseguir una mejora y optimización acorde con procesos más actualizados y operativos. Siempre receptivos a las novedades legislativas vigentes.

La fundación es una entidad social, apolítica y aconfesional y su objetivo prioritario es evitar la exclusión social de la población, en especial, las personas más necesitadas.

Todos estos aspectos inciden en el funcionamiento del banco de alimentos, se tienen en cuenta por la organización y son incorporados en el plan anual de actuación de la fundación.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Cada organización, con independencia de su tamaño, no puede ser ajena y debe de acoplarse, en función de sus objetivos sociales, a los temas señalados, los aspectos mencionados (económicos, políticos, legislativos, medioambientales, sociales...), por su transversalidad, afectan, en mayor o menor grado, a todas las entidades.

## **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**

Anualmente se aprueba por el patronato de la fundación el plan operativo en donde se plasman las acciones para cumplimentar el plan estratégico y los objetivos programados. La entidad cuenta con mecanismos de control y de seguimiento interno de la actividad y de los beneficiarios, para conseguir la optimización en la gestión y calidad en la ejecución de

sus proyectos.

El seguimiento y mejora de los procedimientos se realizan a través reuniones trimestrales del presidente o vicepresidente, y otros patronos, con los responsables de la obtención y recogida de alimentos de fondos españoles y europeos como el FEGA y FEAD, la gran recogida u otras fuentes, con el responsable de almacén, jefes de día, de voluntariado; de control e informatización, de organización y de contabilidad, donde se analiza y evalúa el trabajo realizado, así como se plantean las nuevas estrategias y necesidades que serán presentadas en la elaboración del plan operativo del próximo o sucesivos años, salvo que supongan una puesta en marcha inmediata.

Los planes a corto plazo son aprobados y conformados por los responsables de la sección y órgano de gobierno para su puesta en marcha cuando así se precise.

#### **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**

Para evaluar el desarrollo del plan operativo, se realizan reuniones trimestrales donde se analiza el funcionamiento y se presentan propuestas de mejora y optimización.

A final de año cada responsable realiza una evaluación anual de los proyectos y actividades más importantes, y elabora un informe de gestión anual que se someterá al presidente, y posteriormente también al patronato para su aprobación.

El presidente reporta regularmente al patronato el grado de ejecución del plan anual y las posibles desviaciones respecto al presupuesto económico inicialmente aprobado.

Debido a la falta de sostenibilidad económica, al depender exclusivamente la financiación de sus actividades de las donaciones económicas y de alimentos, la gestión de la fundación se basa en una estrategia de gasto contenido y máxima optimización de los recursos.

Aún cuando la fuente de ingresos depende de las donaciones, se mantiene diálogo abierto con instituciones públicas autonómicas, provinciales y locales para alcanzar una línea de ingresos estable, así como, con entidades y fundaciones privadas. Se opta presentando solicitudes a convocatorias de ayudas y subvenciones en entidades públicas y privadas.

#### **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**

A final de año en junta de patronato se presenta el cierre anual de cuentas y se decide por aprobación unánime el destino de los fondos de la fundación y los proyectos a ejecutar el próximo año.

#### **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**

En la fundación lleva a cabo la identificación concreta de los distintos grupos de interés: voluntarios, entidades benéficas y donantes.

La gestión de los voluntarios tiene una base de datos personalizada, así como la gestión y tareas que realizan en la fundación, disponibilidad, participación en campañas puntuales, etc. Cada voluntario cuando se incorpora firma un compromiso de voluntariado con la fundación y las disposiciones preceptivas respecto de la ley de protección de datos.

En relación con las entidades benéficas a las que se asiste, el reparto de alimentos se personaliza en función de las necesidades concretas que nos comunican cada una de ellas. Se llevan a cabo contactos frecuentes, además de la presencia de los voluntarios visitantes, que se personan en las entidades y realizan un estudio y seguimiento personalizado. En nuestro programa informático TRIBAL están incorporados todos los datos de las entidades beneficiarias y se les asigna el reparto de alimentos en función de las necesidades de cada una de ellas (beneficiarios que atiende, tipología de beneficiarios, actividad de la entidad, necesidades puntuales, etc.)

Con las entidades públicas, como el Ayuntamiento de Zaragoza, se mantiene un convenio anual de colaboración, donde se relaciona el proyecto de la fundación y los objetivos aprobados a desarrollar durante ese periodo. Con el Gobierno de Aragón, a través de la Dirección General de Interior y Fundaciones, se actualizan los cambios en el patronato de la entidad y el cumplimiento de las exigencias de la ley de fundaciones. Así mismo se firman convenios de colaboración con diferentes consejerías.

Con entidades privadas se mantienen acuerdos de colaboración económica, financiación, ayudas a proyectos sociales, actividades puntuales, etc.

Con los proveedores-colaboradores hay una relación fluida derivada de la gestión interna y la colaboración con donaciones de alimentos atendiendo a los excedentes originados en sus actividades empresariales.

Con entidades públicas, privadas, beneficiarios, proveedores y voluntariado, se mantiene una comunicación fluida, informando de nuestra actividad diaria y las necesidades derivadas de la misma. Anualmente se publica nuestra memoria anual de actividades dotando de transparencia a la gestión de la fundación.

## **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**

Hay un seguimiento personalizado con las entidades beneficiarias atendiendo a las necesidades concretas de cada una (nº de personas que atienden, perfil de sus beneficiarios, alimentos más demandados, etc.), así como la visita periódica de nuestros visitantes que se personan y realizan un análisis e informe de cada una de ellas, verificando además que se cumplen los requisitos establecidos para ser entidad

beneficiaria.

## **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 patronos de la Fundación están plenamente involucrados en la gestión de la misma y ejercen su función de forma gratuita. Mayoritariamente son voluntarios que colaboran diariamente en diversas áreas de trabajo: administración, almacén o logística.

Así mismo el patronato aprueba el informe de auditoría, las cuentas anuales, el plan de actuación anual, las compras superiores a 6.000, el presupuesto anual de la fundación, los cambios en el patronato, los protocolos para evitar conflictos de intereses, selección de proyectos, etc.

Es un órgano directivo totalmente involucrado en el funcionamiento y gestión interna del proyecto de la Fundación y en la planificación estratégica a medio y largo plazo.

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

Expone y transmite activamente información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés. En caso de no estar obligada, aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

#### **9.1.- Información adicional.**

La Fundación anualmente se somete a una auditoría externa y el informe emitido es publicado en nuestra web y se incorpora en la memoria anual de actividades de la entidad. Mediante correo o mensaje telefónico se comunica a todos los voluntarios de su publicación y se informa personalmente por la dirección cualquier consulta planteada al respecto.

En el 2015 obtuvimos el sello de Fundación Lealtad que nos acredita como entidad que cumple los principios de transparencia y buenas prácticas y desde dicha fecha hemos superado todas las revisiones periódicas. Toda esta información es publicada en la web de la Fundación Lealtad ([www.fundacionlealtad.org](http://www.fundacionlealtad.org)) donde se relacionan todas las entidades poseedoras del sello y el informe concreto de cada una de ellas.

### **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

En la memoria anual de actividades de la entidad se explicita toda la información referente al órgano de gobierno de la entidad, funcionamiento, datos de gestión (alimentos entregados, recibidos, entidades beneficiarias y empresas colaboradoras), financiación, datos económicos, objetivos, compromisos y actividades realizadas. La misma se envía a los voluntarios, entidades públicas y privadas colaboradoras y grupos de interés.

Además tenemos reconocido el sello de Fundación Lealtad que acredita la transparencia y el buen gobierno de la Fundación. En la web [www.fundacionlealtad.es](http://www.fundacionlealtad.es), se puede acceder al informe de las entidades que tienen otorgada dicha acreditación. Anualmente se presentan en el Gobierno de Aragón las cuentas anuales de la Fundación, en el Registro de Fundaciones, previamente aprobadas por el patronato.

### 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

Cuando un voluntario se incorpora a colaborar en la Fundación Banco de Alimentos de Zaragoza se le entrega el código de buenas prácticas de los bancos de alimentos, ley del voluntariado, documentos de la ley de protección de datos, los estatutos de la entidad, se informa de los canales internos de comunicación existentes y se firma por ambas partes (fundación-voluntario) un acuerdo de incorporación del voluntario a la fundación.

El Banco de Alimentos de Zaragoza aprobó el procedimiento de canal de denuncias para mejorar la gestión de la Fundación. Se atienden las denuncias que pudiera conocer sobre cualquiera de los aspectos de su gestión y tomar las decisiones que, de acuerdo con los objetivos del banco y con la ética, deban tomarse para atender y contestar esas denuncias. Y evitar que vuelvan a producirse los hechos denunciados si es que fueran contrarios a la consecución de los objetivos de la ética del banco.

También tiene aprobado por el patronato e implantado el plan de igualdad 2020-2023, que se ha trasladado a sus grupos de interés y se ha publicado en su web.

El objetivo del procedimiento es que el Banco de Alimentos de Zaragoza complete los sistemas de gestión y control que ya tiene establecidos, para detectar las posibles incidencias que puedan surgir en la organización, mejorando la transparencia y reduciendo el riesgo de conflictos, evitando que se puedan convertir en riesgos importantes para la entidad.

Para facilitar su accesibilidad fue incorporado a la web de la fundación desde donde pueden iniciarse los procedimientos a seguir.

### 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

A los nuevos voluntarios y, en general, a todos ellos, se les imparten jornadas formativas

donde se explica el origen, objetivos, fines y proyecto del banco de alimentos, además se les facilita los estatutos que recogen los principios fundacionales y constitutivos de la entidad, el código de buenas prácticas de los bancos de alimentos, etc. En la memoria anual consta esta información junto con la correspondiente al desarrollo del año que corresponda.

Nuestro plan operativo anual se desarrolla por los responsables de las distintas áreas de trabajo del banco (FEGA, FEAD, frutas y verduras, almacén, contabilidad, etc.) Una vez aprobado, el contenido del mismo, se informa y se hace llegar a todos los voluntarios del banco.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

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

#### **13.1. Información adicional**

La Fundación Banco de Alimentos de Zaragoza colabora en su actividad social con 146 entidades benéficas que son las encargadas de repartir los alimentos del Banco a las personas beneficiarias de los mismos.

Además la Fundación colabora activamente con el Centro de Inserción Social "Las Trece Rosas" en el cumplimiento de penas privativas de libertad en régimen abierto, mediante la realización en el banco de tareas de logística y reparto de alimentos, en un intento de promoción y crecimiento personal de las personas privadas de libertad, así como una mejora de sus capacidades sociales y laborales y de factores conductuales.

En el área educativa del Banco se realizan actividades en centros escolares, asociaciones y otras entidades. Estas actividades son charlas, participación en ferias de voluntariado, visitas a las instalaciones del Banco y la organización de la fase provincial del Concurso Nacional de Dibujo Solidario, con participación de escolares de primaria. Así mismo, se colabora activamente con centros educativos de formación profesional.

Gestionamos los impactos que nuestra actividad genera sobre sus beneficiarios, voluntarios y donantes, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general en base a los principios de legalidad, transparencia, ética, gestión de impactos y cumplimientos de expectativas y necesidades

### **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**

El Banco de Alimentos en su plan operativo anual dispone de objetivos determinados. Al final de cada año, se confirman los indicadores anuales de actuación, pero no hay delimitado un plan de responsabilidad social detallado. Se enmarca esta propuesta como objetivo a desarrollar en los próximos planes operativos, a pesar de que la misma está intrínseca en nuestro objetivo social, e integrarla en el plan estratégico de la organización.



## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

#### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado.

##### **15.1. Información adicional**

Existe un equipo de voluntarios -visitadores- que elaboran informes sobre la situación de cada entidad beneficiaria: necesidades particulares, beneficiarios, sector de intervención, relación con el banco de alimentos, grado de satisfacción, propuesta de mejora, etc.

De forma bianual se presenta a las entidades beneficiarias una encuesta para verificar el grado de satisfacción de las entidades donde se valoran distintos aspectos y se plantean propuestas de mejora.

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

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

##### **16.1. Información adicional**

Al existir un contacto personal, frecuente, directo y ágil con los organismos financiadores o donantes, no precisamos de un mecanismo protocolizado para conocer el grado de satisfacción de los organismos financiadores o donantes. Se les comunican las necesidades y el destino de sus donaciones recibidas, así como el número de beneficiarios directos e indirectos derivados de las mismas.

Tanto en organismos públicos como entidades privadas se completan expedientes de justificación documental de la utilización de los fondos procedentes de subvenciones o ayudas.

#### **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**

Los mecanismos de mejora tienen que ser aprobados previamente por el equipo de trabajo donde se va implantar. En una reunión se plantea dicha propuesta y si es aprobada, se establece un plan de incorporación que es previamente informado a todos los voluntarios para que haya un único protocolo de actuación.

Estos mecanismos de mejora se relacionan y detallan en los planes operativos anuales.

### Innovación en los productos y servicios

#### **18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes**

## **clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación con metodología y sistemática de forma responsable y sostenible en el tiempo y respondiendo a necesidades detectadas

### **18.1. Información adicional**

Las entidades beneficiarias que reparten los alimentos que les suministramos nos dan información respecto del número de beneficiarios, tipología de los mismos y las necesidades de alimentos que precisan. Toda esta información se incluye en el programa informático de gestión de almacén (tribal) de la fundación y los planning de reparto de alimentos se elaboran y condicionan atendiendo a las necesidades concretas de cada entidad.

En relación con la gestión interna de la fundación, se intenta mejorar día a día y optimizar el proceso de trabajo, para ello hay reuniones frecuentes donde se ponen de manifiesto los puntos de vista de distintas áreas y la posibilidad de inversión en nuevas aplicaciones o inmovilizado como proyecto a futuro que se tiene en cuenta en la planificación anual de la entidad.

Como consecuencia del incremento en la demanda de alimentos y entidades generada por la situación económica el departamento de almacén y logística ha desarrollado un nuevo plan de gestión para agilizar las tareas de reparto y optimizar los tiempos de espera de las entidades en la recepción de alimentos.

## **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**

A través de nuestra web, correo electrónico y redes sociales se informa de las actividades, eventos y campañas que se organizan por el Banco de Alimentos. Así mismo el Banco se comunica directamente vía email informando de los nuevos eventos y campañas con los voluntarios que anteriormente han colaborado y participado con la Fundación ya que se mantiene una base de datos de todos ellos que han dado consentimiento para que estas comunicaciones sean enviadas. Los voluntarios que quieren colaborar pueden inscribirse a través de nuestra página web y se establece vía email una comunicación directa con las personas interesadas. También hay atención telefónica para todos los voluntarios que quieran colaborar e informarse.

### **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**

La entidad cuenta con mecanismos de control y de seguimiento interno de la actividad y de los beneficiarios, para conseguir una optimización en la gestión y calidad de la ejecución de

sus proyectos.

La gestión del Banco de Alimentos de Zaragoza se basa en los siguientes procedimientos:

1. Registro de entradas y salidas de alimentos: se mantiene un registro de todas las entradas y salidas de alimentos. Semestralmente se comprueban las existencias, actualizando el inventario de mercancías. Las salidas de alimentos se registran con detalle de kilogramos de cada referencia entregadas a cada uno de las organizaciones de reparto o consumo.

2. Seguimiento y mejora de los procedimientos: se realizan al menos reuniones trimestrales del presidente o vicepresidente, y otros patronos, con los responsables de la obtención y recogida de alimentos del FEGA y FEAD, la gran recogida u otras fuentes; de almacén; de distribución diaria; de voluntariado; de control e informatización y de contabilidad.

Para evaluar el desarrollo del plan operativo, a final de año cada responsable realiza una evaluación anual de los proyectos y actividades más importantes, y elabora un informe de gestión anual que se someterá al presidente, y posteriormente también al patronato para su aprobación. El presidente reportará regularmente al patronato sobre el grado de ejecución del plan anual.

3. Seguimiento de los beneficiarios: anualmente, el Banco de Alimentos de Zaragoza analiza y evalúa las acciones de todas las entidades a las que se done alimentos:

- organizaciones asociadas de reparto o consumo (OAR) que reciban alimentos procedentes del FEAD: se sigue el procedimiento establecido por el programa operativo del fondo de ayudas europeas (FEAD 2014-2020 y pendiente de la nueva regulación para el nuevo periodo financiero), a través de la aplicación informática REDABAL que ha sido diseñada a tal efecto por el ministerio de agricultura. El Banco de Alimentos de Zaragoza recaba y conserva durante al menos 5 años los datos previstos de cada OAR, comprueba que se cumplen los requisitos establecidos por el programa operativo, y registra las salidas a dichas OAR. La Fundación verifica al menos al inicio del reparto, y anualmente, que la OAR cumple con sus compromisos.

- organizaciones que tienen beneficiarios que consumen los alimentos en los locales de la organización: se presta especial cuidado al control de las cantidades de alimentos entregadas en función del número, edad y característica de los residentes, y de la existencia o no de cualquier tipo de pago por parte de los beneficiarios.

En estos casos, cuando se superan determinadas cantidades entregadas de alimentos, se amplía el número mínimo de visitas al año y los controles.

La Fundación Banco de Alimentos de Zaragoza ha sido acreditada por la Fundación Lealtad tras analizar que cumple íntegramente los principios de transparencia y buenas prácticas en la gestión de su proyecto, con la misión de fomentar la confianza de la sociedad.

## **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**

En la memoria anual de actividades de la Fundación se facilitan los datos de toda la actividad realizada (alimentos recibidos, entregados, eventos, campañas de recogida, nº de

beneficiarios y detalle, ratio de alimentos por beneficiario y año, relación de colaboradores, donaciones, financiación)

Estos datos están acreditados por la auditoria que anualmente se realiza por una empresa externa y cuyo informe también es publicado en la memoria. Respecto de las entidades interesadas en ser beneficiarias del Banco de Alimentos se les facilita información de toda la documentación exigida para entrar a formar parte como entidad beneficiaria así como de los procedimientos de gestión en el reparto y asignación de los alimentos que se entregan diariamente.

## **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**

La relación diaria, estrecha y directa con los voluntarios permite conocer su satisfacción. Por otra parte, se realizan trimestralmente reuniones con los responsables de cada área de la Fundación donde se trasladan a la dirección las propuestas, necesidades, expectativas y quejas por parte de los voluntarios. Lo mismo sucede con la única persona empleada.

Todas ellas se evalúan en las reuniones periódicas del comité de dirección, integrado por el presidente, vicepresidente y secretario de la fundación, y se decide la manera de resolver las mismas.

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

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

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

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

Solamente hay una persona contratada a media jornada, el resto son voluntarios (144) y el poder colaborar en el Banco de Alimentos está abierto a todo las personas que quieran sin existir ningún tipo de medida discriminatoria (sexo, edad, condición, nacionalidad, religión ) Tenemos un plan de igualdad que se revisa anualmente con el compromiso de garantizar la igualdad entre mujeres y hombres por ser un derecho fundamental reconocido en la Constitución española y un principio jurídico universal.

### **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.**

Hay plena libertad para que los voluntarios elijan los días que quieren colaborar en el banco primando siempre la disponibilidad personal de cada uno, primando el compromiso personal sin que exista ningún tipo de obligatoriedad.

El único trabajador tiene un contrato de media jornada en horario de 8.00 a 13.00

**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.**

Se realizan reuniones en las que se plantean la necesidad de formación específica por razones de seguridad, eficiencia en materia de prevención de riesgos, carretilleros, manipulación de alimentos. Dicha propuesta supone la elaboración de un plan formativo para las necesidades concretas surgidas.

**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 cuenta con un plan de formación y acogida para sus voluntarios en donde se recogen determinados procedimientos de gestión de voluntariado. Así:

1. Entrevista informativa: se informa sobre las actividades de la Fundación, así como de la ley del voluntariado, el código de buenas prácticas de los bancos de alimentos y sus estatutos. Al incorporarse como voluntarios, son informados de los canales internos de comunicación. Por ser todos voluntarios y en su mayoría jubilados, en dicha entrevista se comenta su experiencia profesional y se canaliza para satisfacer las distintas necesidades organizativas y de gestión de la fundación.

2. Durante el primer trimestre se les acompaña en una visita a las instalaciones (almacenamiento, organización de los pedidos, reparto de alimentos, tareas administrativas) para que puedan conocer en detalle el funcionamiento interno. El responsable de la sección correspondiente les explicará los procedimientos del área de trabajo donde hayan sido asignados.

3. Sesiones de formación: todos los voluntarios serán invitados una vez al año a una sesión

informativa de la actividad y los resultados económicos y sociales alcanzados por el banco de alimentos. La asistencia es voluntaria, pero se les pedirá que asistan al menos a una reunión durante el primer año y a otra al menos cada 4 años.

4. Formaciones especiales: la fundación programa, al menos cada dos años, cursos de formación específicos para aquellas actividades que por razones de seguridad o eficiencia se estimen necesarios para especialistas: seguridad alimentaria, utilización de máquinas de transporte interno, control de las entidades beneficiarias de reparto y uso de los sistemas informáticos.

## **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.**

Tenemos un Plan de riesgos laborales con un voluntario responsable de su cumplimiento y verificación. Anualmente se somete a inspección por empresa externa, cuyos resultados se incorporan a dicho plan y se transmite a todos los voluntarios del banco, así como a los nuevos que se incorporan

## **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.**

En la realización de las compras se tiene en cuenta precio, calidad, empresas locales y entidades que fomentan la integración social a través del trabajo

### **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.**

En la elección de proveedores se tiene en cuenta precio, calidad, empresas locales y entidades que fomentan la integración social a través del trabajo, así como empresas que colaboran con el banco de alimentos y también empresas o entidades acreditadas por sello de Fundación lealtad y responsabilidad social. Hay una aprobación por parte de patronato en la elección de proveedores para compras trascendentes y de importes considerables.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

##### **30.1. Información adicional.**

La Fundación participa en proyectos que se nos proponen que se encuentran dentro de nuestros objetivos estatutarios, en los que podemos aportar nuestra colaboración

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

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

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con la actividad principal de la organización.

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

Siempre se tiene en cuenta que el proyecto que se implementa esté acorde con los fines y los objetivos de la Fundación para que podamos establecer una colaboración mutua respetando los principios que asientan nuestro trabajo y gestión.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

##### **32.1. Información adicional**

Las actividades organizadas por el Banco de Alimentos están fundamentadas mayoritariamente en la participación social. Cuando se organizan campañas de recogida de alimentos, la organización y gestión de las campañas requieren de una participación de voluntariado importante. En la gran recogida anual del mes de noviembre, hay una colaboración con la coordinadora municipal por el voluntariado de Zaragoza y la Fundación Banco de Alimentos. En esta campaña, el número de voluntarios que se precisan para la recogida, clasificación y almacenaje de alimentos, aumenta de forma considerable. Por otro

lado tanto las donaciones de alimentos realizadas en las campañas de recogida, como la celebración de distintos eventos programados, carreras, torneos deportivos, conciertos, animaciones, conferencias, no serían factibles sin la inconmensurable participación social. A través de la página web de la Fundación se posibilita que el voluntariado interesado en colaborar pueda inscribirse en las campañas de recogida de alimentos y eventos que se organizan.

En la memoria anual se detalla la actividad y gestión desarrollada en el Banco a la cual se puede acceder a través de nuestra página WEB ([www.bancodealimentosdezaragoza.es](http://www.bancodealimentosdezaragoza.es))

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

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

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales.

#### **33.1. Información adicional**

La Fundación publica en medios de difusión como periódicos locales, cuñas de radio, página web, cartelería y redes sociales (Instagram, Facebook, X) la realización de actividades proyectadas teniendo como referente los objetivos estatutarios de la misma.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

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

##### **34.1. Información adicional.**

Se intenta minorar y gestionar óptimamente la recogida de los alimentos de empresas, aprovechando en un mismo transporte diversas recogidas con la intención de reducir el gasto de combustible y la emisión de elementos contaminantes que ello produce. Existe un protocolo para la eliminación de aquellos alimentos que no se encuentran en estado óptimo para ser repartidos o están en plazo de caducidad.

En la sección de administración se aboga por minorar el consumo de material de oficina así como la práctica de reciclaje (papel, toner, consumibles)

La fundación se encuentra inscrita en el registro de pequeño productor de residuos peligrosos con número AR/PP ? 16885

## **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.**

Nuestro compromiso con el medioambiente está intrínsecamente unido a nuestros objetivos sociales, de tal manera que desarrollamos acciones en relación con la práctica generalizada de ahorro de suministros (electricidad, combustible, papel, material de oficina) y de reciclaje (papel, cartón, toner impresoras, alimentos) en un intento de minorar el impacto de la contaminación con la afectación al cambio climático que supone.

Está previsto poner en marcha una campaña con Ecoembes con el objetivo de hacer que el modelo de reciclaje de envases a través del contenedor amarillo evolucione con la tecnología móvil. La webapp de Reciclos ([www.reciclos.com/es](http://www.reciclos.com/es)) convierte el hábito de reciclar en puntos canjeables por incentivos locales sostenibles, con lo que se intenta apoyar y mejorar el entorno más cercano: barrio, ciudad, la calidad de vida de los vecinos, mediante descuentos en transporte público, movilidad de bajas emisiones, donaciones a ONG. El sistema de devolución y recompensa premia el comportamiento medioambiental responsable, es decir, consiguen puntos por reciclar y con ellos pueden entrar en sorteos de productos ecofriendly) o decidir donar los reciclados al proyecto del municipio.

## **Economía circular**

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

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

#### **36.1. Información adicional**

En términos generales la actividad de la Fundación es la de obtener alimentos, almacenarlos y entregarlos a entidades sociales que atienden a personas en riesgo de exclusión. Muchos de los alimentos se obtienen por donación física por empresas de la cadena alimentaria que quieren evitar el desperdicio de alimentos y que desean cumplimentar también la economía circular.

Por consiguiente, nuestra actividad se aleja del actual sistema lineal de 'usar y tirar' y apostamos por otro mucho más respetuoso con el medio ambiente que permite extender la vida útil de los alimentos y darles una segunda vida mediante la prevención, la reutilización, reparación y reciclaje, convirtiendo los alimentos, que de otro modo podrían ir al vertedero, en recursos.

## **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**

Ante cualquier actuación en esta materia, se comunica a todo el personal de la Fundación y a los grupos de interés las acciones a realizar y se establece un canal abierto para presentación de sugerencias. Dicha comunicación se completa con los resultados obtenidos.

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

### 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?**

En los productos que se reciben con fecha próxima de caducidad, se han reducido considerablemente los tiempos de espera de las entidades en el reparto de alimentos por una mejora introducida en el sistema informático TRIBAL, realizado por el equipo de informáticos voluntarios del Banco.

Con las visitas periódicas que realizan los visitadores, se favorece el conocimiento real de la situación y necesidad de cada entidad. Con ello se consigue acercamiento y proximidad con las necesidades de las entidades beneficiarias según su número de beneficiarios, tipología de los mismos, alimentos más demandados o que no requieren, según el sector de población al que atienden.

Adaptación a los cambios de hábitos tras la pandemia en la metodología de la recogida de alimentos e implementación de otros modos de gestionar y trabajar las campañas como la Gran Recogida, donde hubo que sustituir la donación física de alimentos por donación económica y la posterior compra de alimentos con todo el dinero recaudado. Se ha establecido relación bidireccional del Banco con los supermercados. Las donaciones económicas se quedan en cuentas de crédito de los mismos, permitiendo una gestión de compra escalonada que finaliza en septiembre del año siguiente. De esta forma el Banco atiende la demanda de los alimentos más necesarios para las entidades beneficiarias a lo largo de gran parte del año y los supermercados no alteran su suministro con una gran demanda puntual, como era la Gran Recogida.

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

Mantener convenios de colaboración con las empresas de nuestro entorno para conseguir una mayor sostenibilidad económica con una entrada de recursos estables para el mantenimiento de los gastos generales de la Fundación y garantizar un funcionamiento óptimo de la misma..

### **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 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.