

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FUNDACION CENTRO DE SOLIDARIDAD DE  
ZARAGOZA - Proyecto Hombre**

CIF:R5000376C

C/ Manuela Sancho 3-9,-

50003 - ZARAGOZA

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza-Proyecto Hombre

#### Forma jurídica

Fundación Canónica

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

204

#### Número de miembros Junta/Patronato

A lo largo de este 2024 se han modificado los Estatutos y con ellos la composición de la organización, quedando de la siguiente forma:

La representación formal e institucional de la Fundación, erigida canónicamente por la Archidiócesis de Zaragoza en 1985, recae sobre un Patronato

El Patronato constituye el órgano supremo de representación institucional, aprueba los presupuestos y las cuentas anuales. Según los Estatutos, este Patronato está integrado de forma ordinaria por el director/a de Cáritas Diocesana de Zaragoza (que lo preside); el tesorero/a de Cáritas Diocesana de Zaragoza, el secretario/a General de Caritas Diocesana de Zaragoza; persona de libre designación por el Arzobispo y una persona voluntaria designada por el Presidente del Patronato. También podrá formar parte del Patronato cualquier persona física o representante de instituciones que sean designadas por los miembros anteriormente citados, siendo aprobados por el Arzobispo. El número de componentes de este Patronato no superará los diez miembros.

El Director-Gerente es la máxima categoría dentro del personal contratado. Depende directamente del Patronato del que forma parte con voz pero sin voto y actúa de secretario. Sus funciones están reflejadas en el Reglamento del Comité y, entre ellas, se encuentran las de ser interlocutor entre este y el personal laboral. Es responsable del cumplimiento de las normas de régimen interno, de los destinos, horarios y funciones al personal, realizando el seguimiento de su rendimiento.

#### Dirección - CP - Población

Calle Manuela Sancho 3 - 5002 - Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

Sociosanitario

**Actividad principal**

Tratamiento y prevención de adicciones

**Colectivo principal atendido**

Drogodependientes y sus familias

**Año comienzo actividad.**

1985

**Número de personas empleadas - media anual**

42

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

38

**Número de voluntarios**

67

**Persona contacto**

Jorge Gracia Pastor

**E-mail contacto**

csz@fundacioncsz.org

**Página web**

www.fundacioncsz.org

**GENERAL**

**Tendencias Globales**

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

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

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**

En relación al nivel económico decir que la coyuntura socioeconómica continúa afectando en gran medida en nuestro trabajo. En los años de la crisis que se inició en 2008 se incentivó esta situación al encontrarnos con una población muy vulnerable que demandaba ayuda en nuestros programas. Esta situación se mantiene por la crisis sociosanitaria y económica provocada por la pandemia de la COVID-19, la crisis provocada con la invasión de Ucrania, y ahora con la inflación y subida del nivel de vida. La consecuencia es una realidad social en la que muchas de las personas que pasan por nuestros programas, incluso habiendo realizado un itinerario terapéutico favorable y haber dejado atrás una vida en torno a las drogas, encuentren dificultades para integrarse en la sociedad, primero por el inconveniente que la referida situación social en si misma supone, y segundo, por las carencias estructurales, tanto personales como sociales (falta de apoyo familiar, escasa formación académica y/o profesional, nula experiencia laboral, limitación de habilidades personales y culturales?.. ámbitos donde las incidencias de años de drogadicción han tenido dramáticas consecuencias) y la vulnerabilidad social que estas personas tienen. Esta realidad se convierte en un obstáculo para su reinserción, principalmente en el acceso al campo laboral, algo indispensable además para la adquisición de la autonomía personal necesaria para superar sus dependencias.

Junto a esto, la crisis económica afectó a nuestra situación financiera y si en 2022, la subida de precios, especialmente en energía, en este 2023, la inflación de precios en productos básicos como la leche, el azúcar, los huevos, frutas y verduras, y especialmente en estos últimos meses algo tan básico para la dieta mediterránea y equilibrada que ofrecemos a nuestros residentes internos en la comunidad terapéutica como es el aceite, está provocando un desfase en nuestros presupuestos y un aumento de deficit pues los ingresos se mantienen en las cantidades o tendiendo a la baja. Las subvenciones disminuyen sus aportaciones y las preocupaciones de la sociedad distan del fenómeno de las adicciones, por lo cual las ayudas se destinan a otros temas. El terremoto en Marruecos o las riadas de Libia serán una preocupación social muy por encima de las que pueda provocar los problemas relacionados con las adicciones.

En 2013 la Fundación suscribió un contrato público entre el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia relativo a los servicios de Unidades de Atención y Seguimiento a las Adicciones y al internamiento en la Comunidad Terapéutica para personas con trastornos adictivos en el área de salud mental, convirtiéndose en el servicio de referencia en la cartera de servicios del Gobierno de Aragón, ejemplo del entendimiento entre administraciones públicas e instituciones privadas que siempre ha mostrado nuestra institución. Sin embargo el coste real de nuestros servicios no se corresponde con lo que recibimos por el contrato público, originando año tras año un deficit presupuestario que se encarga de equilibrar nuestros patronos. El 30 de septiembre de 2023 concluye el contrato relativo a los servicios de Unidades de Atención y Seguimiento a las Adicciones. El cambio de Gobierno de Aragón tras las elecciones de mayo de 2023, la renovación del mismo iniciada a principios de año se ha quedado en suspenso y no tenemos noticias de resolución.

Se toman medidas en relación a la responsabilidad medioambiental. Además, nuestra Comunidad Terapéutica se desarrolla en un edificio levantado de acuerdo a los principios de la arquitectura bioclimática, pionero en Aragón. Su diseño integra una mayor eficiencia

del edificio y en su construcción se contó con materiales que aprovechan eficientemente la energía del sol (muros trombe, lechos de piedras, aislamientos especiales) y con placas solares térmicas que se utilizan para calentar el agua sanitaria, haciendo un uso racional de la energía a partir de las condiciones climáticas (radiación, humedad, viento, oscilaciones diarias de temperatura?) y proporcionando un grado razonable de confort térmico elevado para los residentes, tanto en verano como en invierno, usando un bajo nivel de energía auxiliar con una integración del edificio en el entorno rural en el que se encuentra. En otoño de 2021 renovamos las antiguas placas fotovoltaicas que tenía el edificio en su origen. Hemos abordado una instalación solar fotovoltaica de 24,3 Kwp, conectada a red y destinada a auto-consumo con vertido de excedentes acogida a compensación. Se compone de 54 módulos fotovoltaicos de la marca JA Solar y un inversor de 25 Kw de la marca Fronius con su correspondiente sistema de medida y monitorización. Esta instalación tiene un retorno de la inversión de 7,4 años generando 80.044 € de ahorro en energía eléctrica en 25 años. Además, se evita la emisión de 19 toneladas de CO2 a la atmosfera anuales.

Estas características del edificio y de las áreas externas son conocidas por todos los trabajadores y residentes de la Comunidad Terapéutica para promover la implicación en el ahorro de energía y otros recursos naturales e implicar a más personas en la buena gestión de la Comunidad y en el entorno familiar y social una vez que el residente termine su proceso terapéutico. Para ello se programan sesiones periódicas de información sobre las características del edificio para profundizar en las características de este y en los beneficios que aporta. Junto a esto unimos la concienciación de las buenas prácticas del reciclado al disponer en la puerta de las instalaciones de contenedores de reciclaje instalados por el Ayuntamiento zaragozano atendiendo a nuestras peticiones. Los productos que no se ajustan para su depósito en dichos contenedores son llevados al punto limpio habilitado en las cercanías por el Ayuntamiento, formando estas acciones parte de las responsabilidades de residentes concretos.

La Fundación cuenta con un piso supervisado, con un total de cinco plazas, en el que pueden residir y convivir varias personas con trastorno adictivo. El piso se encuentra ubicado en el barrio de Miralbueno. Gracias a una subvención para el año 2022 en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea- extGenerationEU hemos podido renovar el aislamiento de distintos elementos constructivos para mejorar la eficiencia energética, hemos instalaron placas fotovoltaicas de autoconsumo y producción energética y adquirido electrodomésticos ecoeficientes.

Existe una persona del equipo educativo que se encarga de los temas ambientales tanto en la Comunidad Terapéutica como en este piso supervisado, y un equipo de usuarios del sector de acondicionamiento con unas funciones determinadas. Asimismo, un educador desempeña responsabilidades en seguridad y salud laboral. La gestión de las instalaciones de la Comunidad y del piso se realiza en coordinación con los residentes, voluntarios y el personal de administración.

Accedimos a la Resolución de 23 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado para la Igualdad y el Instituto de la Mujer, por la que se convocaba ayudas a las PYMES y otras entidades para la elaboración e implantación de planes de igualdad. Con la colaboración de la Federación de Mujeres Progresistas hemos desarrollado un Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres 2019-2023. En este último trimestre de 2023

procedemos a su revisión y actualización para otros cuatro años.

Igualdad y universalidad forman parte de los principios de nuestra labor: no discriminación por de raza, sexo, edad o creencias, así como trato humano y digno a la persona con problemas de adicción. Nuestra política de personas, accesible en nuestra web, expone que, para el cumplimiento de nuestra misión, los hombres y mujeres que trabajan en el CSZ son su principal activo, ya que, desde diferentes perspectivas y contextos, de ellos depende fundamentalmente alcanzar los logros planteados por la institución, y a través de ellas respondemos a los requerimientos de la realidad social. Es de suma relevancia la presencia de personas con vocación institucional y con las competencias necesarias para prestar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios, y al mismo tiempo, contar con una institución moderna, flexible, que otorgue oportunidades y herramientas para el desarrollo personal. Este compromiso se traslada a la relación con los beneficiarios del proyecto.

Las medidas de conciliación se conceden a nivel individual y personal, con una flexibilidad horaria y posibilidades de permisos en base al acuerdo marco-Pacto de empresa Regulador de las Relaciones Laborales

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

No

### **2.1. Información adicional**

Para el desarrollo de nuestro trabajo se mantiene estrecha colaboración con un elevado número de entidades y recursos que nos trasladaban la necesidad de un asesoramiento continuado para afrontar la labor educativa, preventiva y de rehabilitación llevada a cabo con sectores de población vulnerable, por lo cual consideramos que debemos establecer alianzas para enfrentarnos a todos los retos globales que preocupan a la sociedad. Formar parte de la Red de Inclusión Social de Aragón, o del Forum de Salud Mental de Aragón, nos pone en contacto con un amplio espectro de todas los segmentos de población vulnerables en nuestra comunidad autónoma; además de que gestionar la única comunidad terapéutica pública que forma parte de la cartera de servicios del Gobierno de Aragón nos convierte en referentes en la intervención con las adicciones en todo el territorio, con una capacidad única en la detección y actualización de las necesidades ante el fenómeno de las adicciones y la drogodependencia..

## **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo.

#### **3.1. Información adicional**

El Centro de Solidaridad de Zaragoza es un centro de alta especialización y de referencia en el tratamiento y prevención de las adicciones, con un modelo organizativo flexible capaz de dar respuesta a las demandas de la sociedad en el tema de las adicciones y con una

plantilla para la que la investigación y el desarrollo de nuevos e innovadores programas son un reto permanente.

Desde el Patronato de la Fundación se entendió que era pertinente y necesario definir una planificación estratégica bianual, no de forma aislada sino como algo que debe impregnar todas las acciones de la entidad y a todas las personas que la forman. Quedan definidos tres ámbitos de trabajo en función de la clasificación de procesos realizada en un Mapa de procesos: Estratégico, Operativo y de Apoyo.

Para cada ámbito se han establecido unos objetivos generales que se desarrollan a su vez a través de unos objetivos específicos. Posteriormente nos centramos en nuestros objetivos estratégicos que son los que nos marcaron el trabajo a desarrollar a medio-largo plazo, todo ello enmarcado en el Mapa de Procesos de la Fundación.

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

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

##### **4.1 Información adicional**

Nuestra entidad maneja una metodología y unos criterios para recoger y tratar la información generada en la organización sobre la eficacia, conveniencia y adecuación de nuestro sistema de gestión. Además tiene como objetivo mejorar de forma continua el inicio y seguimiento de acciones que permitan conseguir los objetivos planteados y la revisión periódica del sistema de gestión.

La mejora continua se articula utilizando diversas herramientas de gestión que configuran un ciclo sin fin que permite a la Fundación actuar reactiva y proactivamente para mejorar el sistema de gestión. La revisión del sistema de gestión se lleva a cabo mediante reuniones planificadas donde se analizan los resultados obtenidos y se toman decisiones al más alto nivel.

El cumplimiento de los presupuestos anuales se revisa mes a mes con un informe de gestión y con un informe de tesorería, el cual se presenta al Patronato quien lo aprueba o toma las medidas correctoras oportunas. Siempre tenemos el apoyo de los patronos de la Fundación pues en el caso de que hubiera problemas de tesorería recibiríamos una partida extraordinaria en caso de gastos sobrevenidos. Contamos con un crédito bancario que nos permite evitar problemas de flujo de efectivo y nos ayuda a mantener la continuidad operativa, financiar las operaciones diarias, pagar las nóminas de los trabajadores y cubrir gastos de proveedores.

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

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

##### **5.1. Información adicional**

Desde el inicio de la crisis de 2010, nuestro balance presupuestario siempre ha sido negativo, aunque inferior a la partida de amortizaciones. No se tienen deudas. El compromiso de los miembros del Patronato de la Fundación resuelve los problemas de tesorería y liquidez cuando hay retraso en el cobro de facturas de los contratos públicos para que no haya deuda con proveedores ni con el pago de la nómina de los trabajadores.

En 2024, y a pesar de la inflación, pudimos cerrar el ejercicio con un equilibrio presupuestario entre ingresos y gastos gracias a una serie de ingresos extraordinarios recibidos (nuevas subvenciones a las que hemos accedido, mayor aportación en las habituales, mejora de los contratos públicos...) El superavit se destinó a la mejora de los sueldos de los trabajadores que con el paso de los años están perdiendo poder adquisitivo.

## **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**

Desde 2011 que desarrollamos un sistema de calidad tenemos Identificados y definidos de manera precisa los grupos de interés de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza:

Estos grupos de interés los tenemos diferenciados por:

Cientes finales: usuarios y beneficiarioS de nuestros programas y sus familias

Cientes internos: Trabajadores y voluntarios, así como las entidades de las redes a las cuales pertenecemos

Cientes externos: Centros derivantes (educativos y sociosanitarios), financiadores públicos y privados, administraciones públicas, profesionales de la salud, la educación y el trabajo social.....

## **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**

El Tercer Sector muestra una peculiaridad respecto de los sectores, públicos o lucrativos. Este hecho diferenciador es que en la concepción misma de las organizaciones existe un objetivo implícito que es la representación de intereses particulares, Nuestras organizaciones nacen para defender o mejorar los intereses particulares de los grupos de interés, Esto lo entendemos como una característica intrínseca en nuestra Fundación y no como algo circunstancial.

La Fundación Centro de Solidaridad se creó con la única finalidad de atender, sin

distinción, a personas con problemas con las adicciones. De este modo consideramos esencial tener en cuenta a nuestros grupos de interés para una gestión efectiva y sostenible de la Fundación, ya que contribuye a la toma de decisiones informadas, la gestión de riesgos y la construcción de relaciones sólidas, especialmente con los centros derivantes y los financiadores. Con estos hemos establecido unas sólidas relaciones de casi cuarenta años de andadura, que junto a la transparencia nos ayuda a construir una reputación positiva y a generar ese apoyo que necesitamos..

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

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

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

#### **8.1. Información adicional.**

La web de la Fundación [www.fundacioncsz.org](http://www.fundacioncsz.org) dispone de un portal de transparencia donde figuran nominalmente los cargos de nuestros órganos de gobierno. En ese mismo portal están disponibles los estatutos, así como el informe de auditoría del ejercicio anterior y los presupuestos del año en curso. Se puede acceder desde <http://fundacioncsz.org/Transparencia.php>

Todos los miembros del Patronato tienen poder notarial y constan en el Registro de Asociaciones que nos corresponde con su nombramiento respectivo y la vigencia de su cargo.

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

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

#### **9.1.- Información adicional.**

Lo señalado en el punto anterior es la realidad de nuestra Fundación. pues va más allá de nuestras obligaciones y ponemos a disposición de los diferentes grupos de interés y de la sociedad información de gestión y resultados.

Al recibir más de 100.000 euros anuales por parte de la Administración Pública, en nuestra página web (<http://www.fundacioncsz.org/Transparencia.php>) aportamos la información en relación a los artículos 12, 16.5, 17,4 y 19 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

Las cuentas anuales de Centro de Solidaridad de Zaragoza se auditan por CGM Auditores ([www.cgmauditores.com](http://www.cgmauditores.com)). El informe del mismo aparece del mismo modo en la página web (<http://www.fundacioncsz.org/Transparencia.php>)



Y anualmente procedemos a presentar la memoria de nuestras actividades y ejercicio económico con una rueda de prensa, la cual tiene amplia repercusión en los medios de comunicación.

**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**

La Fundación no oculta información relevante y nuestros procesos son visibles para aquellos que tienen un interés legítimo en conocerlos, salvo en todo lo relacionado con la protección de datos, especialmente de nuestros beneficiarios finales. Aspectos como la estructura organizativa, presupuestos y balances de cuentas políticas internas y otros detalles que ayuden a comprender cómo funciona el CSZ son accesibles a todo aquel que esté interesado.

Además, con el ánimo de poder aportar a la sociedad el conocimiento de la realidad social con la que trabajamos, el Centro de Solidaridad de Zaragoza cuenta con un Plan de Comunicación que garantiza la adecuada difusión de las actividades de la Fundación en los medios de comunicación y las redes sociales, aportando su conocimiento e informando de manera transparente, fiable, veraz, creíble y congruente sobre nuestro desempeño y misión. Desde sus orígenes, los medios de comunicación han trabajado conjuntamente con la Fundación para difundir y trasladar a la opinión pública las diferentes propuestas de la institución, permitiendo que la población zaragozana sea conocedora de este recurso en caso de necesidad. Asimismo, en la web, [www.fundacioncsz.org](http://www.fundacioncsz.org), queda reflejada toda actividad desarrollada. Del mismo modo, en el primer cuatrimestre del año se presenta la publicación de la memoria anual con una rueda de prensa y amplia difusión mediática, siendo distribuida entre nuestros círculos de interés.

Por lo cual, este Plan de Comunicación cubre las áreas internas de la Fundación, potenciando la interrelación de los grupos de interés, así como las externas, garantizando la adecuada difusión de la actividad del Centro en los medios de comunicación y en las redes sociales.

Desde sus orígenes, los medios de comunicación han trabajado conjuntamente con la Fundación para difundir y trasladar a la opinión pública ámbitos tan relevantes como la prevención o la detección de determinadas conductas de riesgo. Asimismo, han dado a conocer la actividad de la Fundación permitiendo que la población aragonesa fuese conocedora de este recurso en caso de necesidad.

El Plan de comunicación además pretende que todo el personal, trabajador y voluntario de nuestra Fundación esté motivado e identificado con los objetivos de la organización. A su vez, trabajadores y voluntarios, necesitan estar informados para sentirse parte activa de la

organización. De este modo, la comunicación incrementa la posibilidad de participación, favorece las iniciativas y moviliza la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.

Gracias a esto hemos adquirido una reputación de confianza y responsabilidad, lo que a su vez tiene un impacto positivo en nuestras relaciones con los grupos de interés.

**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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización.

**11.1.- Información adicional**

Tenemos desarrollado un Código de Buenas Prácticas y un Protocolo de Intervención ante casos que se detecten una mala praxis. También protocolos frente al acoso laboral y frente al acoso sexual o por razón de sexo.

**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**

Las políticas y criterios institucionales, junto con la identidad corporativa reflejada en la Misión, Visión, Valores y Principios, definen a nuestra Fundación y por tanto determinan su forma de ser y de entender, y deben ser referente y guía en todo momento y acción y para todas las personas de la organización.

Estas políticas tienen difusión pública y obligada, tanto interna como externamente y se realiza de manera oportuna y accesible, con un uso de lenguaje claro y comprensible para todas las partes interesadas. De hecho aparecen escritas en unos grandes carteles en las tres sedes de nuestra institución.

**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**

Continuamos nuestro trabajo en este tema desde nuestra participación en las jornadas de formación celebradas el 13 de septiembre de 2019 y a partir del informe diagnóstico emitido.

Sensibilidad por lo Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente los que tienen

incidencia en nuestro trabajo, que son los siguientes:

1º Fin de la pobreza al incidir en servicios básicos como la educación o la salud y la exclusión social, promoviendo la participación de los afectados en la adopción de decisiones, especialmente de aquellas que les afectan. Este proyecto ofrece herramientas para facilitar la empleabilidad y promover la igualdad.

3ª Bienestar y Salud, pues intentamos garantizar una vida saludable al margen de las adicciones y promover el bienestar universal.

4º Educación de calidad. Intentamos favorecer una educación inclusiva y promover oportunidades de aprendizaje durante su estancia en nuestros recursos y que se puedan proyectar en su futuro.

5º Igualdad de género. Igualdad y universalidad forman parte de los principios de nuestra labor: no discriminación por de raza, sexo, edad o creencias, así como trato humano y digno a la persona con problemas de adicción. Nuestra política de personas, accesible en nuestra web, expone que para el cumplimiento de nuestra misión, los hombres y mujeres que trabajan en la Fundación CSZ son su principal activo, ya que, desde diferentes perspectivas y contextos, de ellos depende fundamentalmente alcanzar los logros planteados por la institución, y a través de ellas respondemos a los requerimientos de la realidad social. Es de suma relevancia la presencia de personas con vocación institucional y con las competencias necesarias para prestar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios, y al mismo tiempo, contar con una institución moderna, flexible, que otorgue oportunidades y herramientas para el desarrollo personal. Disponemos de un Plan de Igualdad. Este compromiso se traslada a la relación con los beneficiarios de todos nuestros programas.

7º Energía asequible y no contaminante. No se prevén impactos mínimos o adversos en el medio ambiente, al contrario. Aquellas personas que precisan el internado en la Comunidad Terapéutica lo hacen en un edificio levantado de acuerdo a los principios de la arquitectura bioclimática, pionero en Aragón y con un espacio exterior en el que se integran una piscina, un jardín, una pista polideportiva, una huerta y una chopera, posibilitando una simbiosis entre el instrumento psicoterapéutico educativo que supone una Comunidad Terapéutica, y todos los valores y beneficios que su aprovechamiento conlleva para sus residentes, con la oportunidad de disfrutar de un edificio sostenible y diseñado para la climatización con energía solar y el control inteligente para el uso racional de energía que, junto a otro tipo de actividades relacionadas con el tiempo libre saludable, proporciona a los beneficiarios un aprendizaje ecológico de respeto y buenas prácticas medioambientales mientras realizan su itinerario de inserción con una proyección hacia la normalización de estas prácticas en su vida cotidiana tras la reinserción social.

Estas características del edificio y de las áreas externas son conocidas por todos los trabajadores y residentes de la Comunidad Terapéutica para promover la implicación en el ahorro de energía y otros recursos naturales e implicar a más personas en la buena gestión de la Comunidad y en el entorno familiar y social una vez que el residente termine su proceso terapéutico. Para ello se programan sesiones periódicas de información sobre las características del edificio para profundizar en las características de este y en los beneficios que aporta. Junto a esto unimos la concienciación de las buenas prácticas del reciclado al disponer en la puerta de las instalaciones de contenedores de reciclaje instalados por el Ayuntamiento zaragozano atendiendo a nuestras peticiones. Los productos que no se ajustan para su depósito en dichos contenedores son llevados al

punto limpio habilitado en las cercanías por el Ayuntamiento, formando estas acciones parte de las responsabilidades de residentes concretos.

? Reutilización de todos los materiales empleados en las actividades, siempre que es posible y tantas veces como sea posible.

? Economizar el uso de papel, sustituyéndolo por explicaciones más prácticas en el caso de los cursos y promoviendo el reciclaje.

? Se solicitó al Ayuntamiento contenedores selectivos y se instalaron en las puertas de las instalaciones.

? Conocimiento de las características de las instalaciones, poniendo en valor para los usuarios el que residan en un edificio diseñado para la climatización con energía solar y control inteligente para un uso racional de la energía. Asimismo, el agua procede de un pozo, contando con potabilizadora y depuradora.

? Integración en la Red de Huertos Escolares Agroecológicos de Zaragoza, beneficiándonos de toda la estructura que el Ayuntamiento de Zaragoza ofrece, comprometiéndonos con el cultivo ecológico y el ahorro de agua en el riego.

De igual forma a finales de 2021 renovamos las placas fotovoltaicas que tenía el edificio en su origen. Hemos abordado una instalación solar fotovoltaica de 24,3 Kwp, conectada a red y destinada a autoconsumo con vertido de excedentes acogida a compensación. Se compone de 54 módulos fotovoltaicos de la marca JA Solar y un inversor de 25 Kw de la marca Fronius con su correspondiente sistema de medida y monitorización. Esta instalación tiene un retorno de la inversión de 7,4 años generando 80.044 ? de ahorro en energía eléctrica en 25 años. Además, se evita la emisión de 19 toneladas de CO2 a la atmósfera anuales.

En agosto de 2023 también hemos instalado placas fotovoltaicas en un piso de reinserción que ofrecemos para aquellos usuarios que necesitan disponer del mismo tras su paso por 8º Trabajo decente y crecimiento económico. La continua falta de oportunidades de trabajo decente que tienen muchos de nuestros usuarios es un desafío de nuestra misión para mejorar la inserción y el proceso terapéutico de nuestros beneficiarios.

#### **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**

Encontramos consolidada la Transparencia, la orientación al cliente y el respeto a las personas empleadas y voluntarias.

## **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**

Dentro de nuestro Plan de Mejora Continúa se elaboraron unos cuestionarios para medir la satisfacción de nuestros usuarios que se pasan durante el mes de noviembre y mitad de diciembre atendiendo a las diversas periodicidades con que las personas usuarias y sus familias vienen por el centro a recibir atención. Como señalamos en años anteriores, en 2019 se desestimó el papel y se realizó con un formulario google drive, facilitando las herramientas a todos nuestros beneficiarios. Con ello se gana en agilidad y comodidad, tanto en la recogida de datos como en su validación y estudio. Para aquellos usuarios que tiene o nos facilitan un correo electrónico se le manda por ahí el enlace al cuestionario. Para aquellos usuarios que no lo facilitan (tenemos que recordar que muchos de ellos son personas vulnerables o con escasez de recursos) se les habilita una tablet en nuestros centros para que lo rellenen, si lo estiman, in situ.

### **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**

Lo mismo que en el apartado anterior. El equipo de calidad de la Fundación Centro de Solidaridad decidió que los cuestionarios para medir la satisfacción de los clientes se pasarían el mes de noviembre y mitad de diciembre para que los cuestionarios sean rellenos, desechando la encuesta en papel y por correo ordinario para realizarla on-line

### **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**

Tenemos establecido un procedimiento de Mejora Continua. Este proceso describe la metodología y los criterios para recoger y tratar la información generada en la organización sobre la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión de la organización. Además tiene como objetivo mejorar de forma continua el inicio y seguimiento de acciones que permitan conseguir los objetivos planteados y la revisión periódica del sistema de gestión.

La mejora continua del Sistema de Gestión se articula utilizando diversas herramientas de gestión que configuran un ciclo sin fin que permite a la Fundación actuar reactiva y proactivamente para mejorar el sistema de gestión. Estas herramientas se identifican en un documento que afecta a todo el sistema de gestión de nuestra Fundación.

La revisión del Sistema de gestión, a partir del documento que denominamos "Cuadro de Mando", se lleva a cabo mediante reuniones planificadas donde se analizan los resultados obtenidos y se toman decisiones al más alto nivel.

## **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**

La Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza se constituye en 1985 con la finalidad de promover la atención a mujeres y hombres ante los problemas asociados a distintos tipos de adicciones por medio del Programa terapéutico-educativo PROYECTO HOMBRE. Carca de cumplir los 40 años de andadura, la Fundación ha sabido siempre, basándose en el estudio y la investigación, así como en la cotejo con otras entidades, nuevos ámbitos de intervención a las nuevas realidades que la evolución social y los cambios de consumos de drogas nos presentan y la sociedad nos demanda.

La problemática de las adicciones son un fenómeno en continuo cambio, fenómeno en donde intervienen múltiples factores condicionantes, tanto a nivel personal como social. Nuestro profesionales se preparan y forman para adecuarse a esos cambios, y amoldar la intervención y el tratamiento a las necesidades de cada demandante de ayuda.

**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**

Para estos temas disponemos de una Política de Comunicación, dentro de las Políticas Institucionales de nuestra Fundación. Tenemos desarrollado todo un Plan de Comunicación on el ánimo de poder aportar a la sociedad el conocimiento de la realidad social con la que trabajamos, el Centro de Solidaridad de Zaragoza. Este Plan mantiene canales de comunicación con los grupos de interés, trabaja conjuntamente con la sociedad aportando su conocimiento e informando de manera transparente, fiable, veraz, creíble y congruente sobre su desempeño y las actividades realizadas.

Los objetivos que se persiguen con este Plan de Comunicación son los siguientes:

- Informar sobre la marcha del proyecto de Implantación del Sistema de Gestión de Calidad con los objetivos específicos de sensibilizar e implicar.
- Transmitir una imagen fiel de la organización que genere confianza y muestre su profesionalidad, buen hacer y su compromiso de forma que aumente la implicación y participación de los grupos de interés sobre la problemática existente.
- Concienciar a los agentes sociales sobre la problemática existente, con el objetivo de aumentar su implicación y participación en la resolución o en minimizar sus efectos

**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**

Cada proyecto que desarrollamos en nuestros diferentes programas depende de un equipo de profesionales, y cada proyecto tiene sus propios procedimientos de seguimiento, indicadores y evaluación según el perfil de los usuarios atendidos. El proceso o itinerario de cada uno de nuestros usuarios viene determinado de forma no lineal, habiendo etapas comunes a todos los usuarios y otras específicas del proceso individual de cada uno de ellos. Todos los viernes laborables cada equipo celebra una reunión, de dos horas de duración, donde se revisan y marcan las líneas generales en cada actuación, tomando las decisiones colegiadas en relación a cada centro, grupo y persona en particular. En estas reuniones se repasan también las incidencias de los beneficiarios, los grupos, talleres y seminarios en funcionamiento y se amoldan las sesiones según el discurrir o las características que aparecen en cada grupo. También se renuevan dinámicas en caso de que se considere necesario. Esto supone más de 100 horas de coordinación, revisión y preparación, además de todas las llamadas telefónicas y correos necesarios para el perfecto desarrollo de las actuaciones y el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones de mantener el seguimiento burocrático y las justificaciones con cada uno de nuestros financiadores.

Existe un procedimiento destinado a recoger Quejas y sugerencias de nuestros servicios. Este documento define el funcionamiento y la sistemática para la atención de las sugerencias y quejas de los usuarios y usuarias de los Servicios de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza. Se entiende por SUGERENCIA una propuesta de modificación, de algún aspecto del servicio, con el objeto de mejorar la calidad del mismo. Se entiende por QUEJA una solicitud de modificación, de algún aspecto del servicio, por considerar que si no se modifica dicho aspecto se perjudica, directa o indirectamente, a una o varias personas usuarias.

## **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**

Todos nuestros servicios aparecen en nuestra página web. [www.fundacioncsz.org](http://www.fundacioncsz.org). Además gran parte de nuestros programas forman parte de la cartera de servicios del Servicio Aragonés de Salud, por lo cual también aparecen en las instancias oficiales correspondientes.

La Fundación C.S.Z. cuenta con un Plan de Comunicación que cubre las áreas internas de la Fundación, potenciando la interrelación de los grupos de interés, así como las externas, garantizando la adecuada difusión de la actividad del Centro en los medios de comunicación y en las redes sociales.

Desde sus orígenes, los medios de comunicación han trabajado conjuntamente con la Fundación para difundir y trasladar a la opinión pública ámbitos tan relevantes como la prevención o la detección de determinadas conductas de riesgo. Asimismo, han dado a conocer la actividad de la Fundación permitiendo que la población aragonesa fuese conocedora de este recurso en caso de necesidad.

## **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**

Existe un proceso que describe la metodología y los criterios para recoger y tratar la información generada en la organización sobre la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión de la organización. Además tiene como objetivo mejorar de forma continua el inicio y seguimiento de acciones que permitan conseguir los objetivos planteados y la revisión periódica del sistema de gestión.

Tenemos elaborado todo un proceso de medición para la satisfacción de nuestros grupos de interés. De este modo se habilita todo el mes de noviembre y mitad de diciembre para que los cuestionarios sean rellenados.

Las encuestas a los trabajadores y trabajadoras, con objeto de hacerlas lo más anónimas posibles, se decidió pasarlas por Internet a través de la aplicación ?Gestión de Asociaciones?, de una empresa que se dedica a estas tareas. Cada trabajador/a recibe en su correo electrónico un link que le conduce directamente a la encuesta. La organización no tiene acceso a saber qué trabajadores/as han completado la misma.

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

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

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

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

Accedimos a la Resolución de 23 de abril de 2018, de la Secretaría de Estado para la Igualdad y el Instituto de la Mujer, por la que se convocaba ayudas a las PYMES y otras entidades para la elaboración e implantación de planes de igualdad. Con la colaboración de la Federación de Mujeres Progresistas hemos desarrollado un Plan de Igualdad de



oportunidades entre hombres y mujeres 2019-2023. En el último trimestre de 2023 procedimos a su evaluación y actualización del mismo con la periodicidad 2024-2028. A él hemos unido un Protocolo de prevención y actuación frente a cualquier tipo de acoso o de violencia en el ámbito de acción de la Fundación y una Política de prevención de acoso. La Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza se compromete a ofrecer un entorno laboral profesional, en el que no exista intimidación, hostilidad, humillación, abusos u otro tipo de ofensas que puedan interferir con el rendimiento laboral o la dignidad de una persona.

El acoso en cualquiera de sus formas ? verbal, físico, visual ? no será tolerado, incluyendo entre otros, el acoso basado en la raza, el color, las ideas religiosas, filosóficas o políticas, el sexo, la edad, los orígenes nacionales o ancestrales, la discapacidad, la condición médica, el estado civil o cualquier estatus protegido definido por la ley.

El acoso a compañeros de trabajo, homólogos y a personas destinatarias y participantes de nuestra acción está igualmente prohibido.

Esta política se aplica tanto a las personas que trabajan en la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza -contratados, voluntarios, personas en prácticas- así como aquellas que trabajen para el Centro de Solidaridad de Zaragoza, consultores o contratistas y otras contrapartes.

Igualdad y universalidad forman parte de los principios de nuestra labor: no discriminación por de raza, sexo, edad o creencias, así como trato humano y digno a la persona con problemas de adicción. Nuestra política de personas, accesible en nuestra web, expone que, para el cumplimiento de nuestra misión, los hombres y mujeres que trabajan en el CSZ son su principal activo, ya que, desde diferentes perspectivas y contextos, de ellos depende fundamentalmente alcanzar los logros planteados por la institución, y a través de ellas respondemos a los requerimientos de la realidad social. Es de suma relevancia la presencia de personas con vocación institucional y con las competencias necesarias para prestar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios, y al mismo tiempo, contar con una institución moderna, flexible, que otorgue oportunidades y herramientas para el desarrollo personal. Este compromiso se traslada a la relación con los beneficiarios del proyecto.

## **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.**

La Fundación tiene un Pacto de Empresa que rige las relaciones laborales entre la Fundación y el personal asalariado. Su elaboración es el resultado de un proceso participativo de toda la plantilla profesional. Contempla todo tipo de mejoras en peticiones de flexibilidad horaria, permisos y excedencias y reducciones horarias. Se han solicitado reducciones de jornada principalmente por dos motivos, cuidado y atención de familiares y

por desarrollo de otros puestos de trabajo complementarios en área académica, Nunca se ha obstaculizado cualquier petición.

Todas las reducciones de jornada vienen acompañadas normalmente de una adaptación y flexibilidad de los horarios, siempre contando también con las necesidades de los servicios.

El pacto de empresa que rige las relaciones laborales de los trabajadores con la fundación está en proceso de renovación de cara a 2025. Abierto a todas las modificaciones y sugerencias presentadas por los y las trabajadoras.

## **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.**

Existe una comisión de formación y un plan de formación. La comisión analiza las necesidades tanto del equipo en general como de cada profesional en particular y ofrece formación, según las necesidades pedidas y/o detectadas. Los trabajadores pueden demandar cualquier tipo de actuación formativa que considere necesaria para su crecimiento profesional. Hay presupuestadas ayudas para estudios y/o asistencia a cursos y congresos. También se cuenta con los fondos asignados por FUNDAE.

### **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.**

Fomentamos una cultura de aprendizaje, promocionando la adquisición constante de nuevas habilidades y conocimientos y adaptando la formación a las necesidades de los beneficiarios de nuestra Fundación. Pero también a las inquietudes de nuestros trabajadores, siempre demandantes de ampliar conocimientos en intervenciones y tratamientos para sentirse más seguros y competentes en el desarrollo de sus funciones para contribuir de la manera más eficaz al éxito terapéutico y a la sostenibilidad del equipo y su misión.

## **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.**

La Fundación ha velado desde sus inicios, por el bienestar, la seguridad y salud de sus empleados.

Para la materialización de esta política en el seno de nuestra empresa resulta imprescindible el cumplimiento de la Legislación sobre Seguridad y Salud Laboral y es por ello que, la Dirección de esta empresa se compromete a garantizar un sistema de trabajo sostenible y unas buenas prácticas preventivas acordes con los principios inspiradores de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL). Un trabajo bien hecho sólo se considerará como tal cuando esté hecho en las debidas condiciones de seguridad.

La Prevención de Riesgos Laborales como actuación a desarrollar en el CSZ se integrará a todos los niveles jerárquicos de la empresa implicando en su acción tanto a los órganos directivos como a sus trabajadores.

La Dirección reconoce la acción preventiva como parte integrante de la gestión de la empresa documentando todas sus acciones en lo que denominamos Plan Preventivo y que contiene la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa.

El CSZ garantiza la seguridad y salud de sus trabajadores informando y formando a estos sobre los riesgos generales y específicos existentes en los centros de trabajo; mediante la redacción los métodos de trabajo escritos para el desarrollo correcto de sus funciones. Igualmente, la empresa pone a disposición de sus trabajadores los medios necesarios para la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo.

Este afán por evitar o en todo caso minimizar las lesiones personales, enfermedades profesionales ha exigido a la dirección de la empresa una organización de la actividad preventiva a través de un Servicio de Prevención ajeno (MAS Prevención) que desarrollará la prestación de su servicio en colaboración tanto con las áreas o departamentos de nuestra estructura implicados, como en todo caso, con los órganos de representación de los trabajadores o en su defecto cauces de comunicación establecidos.

Se espera que todos los empleados sean responsables con sus obligaciones en materia preventiva, cumpla con las directrices y normativa establecida a tal fin por la empresa. Trabajar con seguridad es condición de empleo, considerándose como grave cualquier incumplimiento de normativa externa o interna que pueda generar daños a la salud.

## **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.**

Existe un Procedimiento en relación a la Gestión de Compras. En este proceso se describe la sistemática a seguir para llevar a cabo la formalización de las solicitudes, tanto de material como de servicios, así como la posterior tramitación de los pedidos, teniendo como resultado final la entrega de dichos productos/servicios. Se establecen también las pautas para la selección y evaluación de proveedores, alineadas con los valores de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza, lo que supone estar alineados con los principios marcados en el Plan de la Responsabilidad Social de Aragón en relación con los proveedores.

Por eso priorizamos ser energéticamente eficientes y en reducir el consumo de energía y Elegimos productos que consuman menos energía, tanto en su producción como en su uso, especialmente en electrodomésticos

Damos preferencia a productos fabricados con materiales reciclables o biodegradables. Optamos por productos y servicios que minimicen la generación de residuos o que tengan opciones de reciclaje adecuadas.

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

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

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

#### **29.1. Información adicional.**

La ajustada situación económica que vive la Fundación, con unos contratos públicos dotados de una asignación muy por debajo de los servicios que nosotros ofrecemos los 365 días al año hacen que valoremos mucho el precio de lo que nos ofrecen nuestros proveedores, siempre que la calidad esté presente.

Aún así, y como hemos destacado en el apartado anterior, priorizamos ser energéticamente eficientes y en reducir el consumo de energía.

Damos preferencia a productos fabricados con materiales reciclables o biodegradables. Optamos por productos y servicios que minimicen la generación de residuos o que tengan opciones de reciclaje adecuadas.

## **SOCIAL**

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

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

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual.

#### **30.1. Información adicional.**

Por un lado están todas las relaciones que tenemos con uno de nuestros patronos como es CARITAS y todos los programas de acción social que tiene. Además, pertenecer a diversas redes nos posibilita una sinergia de trabajo, manteniendo estrecha colaboración con un elevado número de entidades. Destacamos las sinergias con la Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión y con el Foro de Entidades de Salud Mental

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

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

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

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

Desde que comenzase la andadura el Centro de Solidaridad de Zaragoza ha mantenido estrecha colaboración con un elevado número de entidades y recursos que nos trasladaban la necesidad de un asesoramiento continuado para afrontar la labor educativa llevada a cabo con sectores de población vulnerable. Este es el caso de los Centros Sociolaborales pertenecientes a la Red Municipal de Centros Sociolaborales de Zaragoza. Son centros educativos cuya finalidad es el desarrollo integral de jóvenes, entre los 15 y los 25 años, con dificultades de inserción que, por diferentes motivos (absentismo escolar, dificultades para relacionarse y comunicarse de manera eficaz, escasa vinculación con el sistema educativo, historia de desarraigo cultural y social, entornos de vulnerabilidad) quedan al margen de los sistemas generales de empleo y formación, encontrándose por tanto en riesgo de exclusión.

La coyuntura social en la que nos encontramos ha agravado la situación de estos jóvenes, que en algunos casos siguen teniendo mayores dificultades para incorporarse al mercado laboral y para mantener un estilo de vida saludable.

Junto a esto, encontramos patrones de consumo normalizado de cánnabis en una prevalencia significativamente superior a los estándares estadísticos. De hecho, es una población que no queda recogida en las encuestas escolares elaboradas por el Plan Nacional sobre Drogas. Por todo esto nos encontramos menores y adolescentes que en ocasiones son atendidos por varios dispositivos y profesionales sociosanitarios.

De esta manera, esta iniciativa guarda sintonía y coherencia por un lado con los temas que se trabajan y los criterios de la promoción de la salud en la escuela, auspiciados por el Departamento de Salud Pública y Consumo del Gobierno de Aragón, buscando fortalecer las competencias de los ciudadanos tanto en la dimensión personal, relacional como medioambiental; y por otro con todos los requisitos que el III Plan Autonómico de Drogodependencias y otras conductas Adictivas 2018-2024 ).

Estos centros cuentan con equipos educativos con un alto grado de implicación, con una dilatada experiencia, que nos trasladan con frecuencia la necesidad de actualizar los conocimientos en materia de drogas, para tener un mayor entendimiento del fenómeno del consumo de drogas, y sus funcionalidades. Las situaciones a las que se enfrentan requieren ampliar las estrategias de prevención universal que suelen poner en marcha, y actualizar los recursos con los que manejarlas educativamente.

Para ello es necesario trabajar el diseño ambiental, especialmente en lo referido al sistema normativo y la elaboración de protocolos de actuación que puedan ser asumidos por todo el equipo educativo, haciendo posible la intervención temprana con los menores que han

iniciado el consumo de drogas y/o presentan otras conductas problemáticas, desde la contención y abordaje ante episodios de consumo, y facilitando recursos para garantizar la gestión de riesgos y la reducción de daños.

## **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 comunican formalmente a las personas empleadas y voluntarias y se fomenta su participación, como puede ser en proyectos de voluntariado, colaboración con campañas, participación en actividades con otras asociaciones.

### **32.1. Información adicional**

Todos nuestros empleados y voluntarios son informados de todas la campañas de nuestro patrono CARITAS por medio de emails. ofreciendo la posibilidad de paticipar y colaborar. Además de rendir cuenta de su actividad y de explicar su realidad social

## **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**

Lo referido en relación a nuestro plan de comunicación

## **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.**

La fundación Ecología y Desarrollo realizó un diagnóstico de sostenibilidad de nuestra organización en 2008, identificando las mejoras necesarias para llevar a cabo en nuestra organización que favorecieran en nuestro desempeño social, económico y ambiental. Estas mejoras se concretaron en un programa que forma parte de nuestro Sistema de Gestión Sostenible.

## **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

### **35.1. Información adicional.**

Hacemos todo lo posible para trabajar este tema. Desde el reciclado (llegamos a pedir al Ayuntamiento que colocaran contenedores en la puerta de nuestras instalaciones), al mínimo consumo de papel. También hemos cambiado las instalaciones eléctricas a leed.

Y en relación a nuestra Comunidad Terapéutica, un edificio bioclimático hacemos que sus características y de las áreas externas sean conocidas por todos los trabajadores y residentes de la Comunidad Terapéutica para promover la implicación en el ahorro de energía y otros recursos naturales e implicar a más personas en la buena gestión de la Comunidad y en el entorno familiar y social una vez que el residente termine su proceso terapéutico. Para ello se programan sesiones periódicas de información sobre las características del edificio para profundizar en las características de este y en los beneficios que aporta. Junto a esto unimos la concienciación de las buenas prácticas del reciclado al disponer en la puerta de las instalaciones de contenedores de reciclaje instalados por el Ayuntamiento zaragozano atendiendo a nuestras peticiones. Los productos que no se ajustan para su depósito en dichos contenedores son llevados al punto limpio habilitado en las cercanías por el Ayuntamiento, formando estas acciones parte de las responsabilidades de residentes concretos.

Existe una persona del equipo educativo que se encarga de los temas ambientales de la CT, y un equipo de usuarios del sector de acondicionamiento con unas funciones determinadas. Asimismo, un educador desempeña responsabilidades en seguridad y salud laboral. La gestión de las instalaciones de la Comunidad se realiza en coordinación con los residentes, voluntarios y el personal de administración.

Actualmente tenemos presupuestado y para poner en marcha a lo largo del otoño cambiar las obsoletas placas fotovoltaicas que contamos en el edificio de Comunidad Terapéutica. También estamos empezando a estudiar la posibilidad de comprar un vehículo eléctrico

## **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**

Atendiendo a nuestras peticiones, el Ayuntamiento de Zaragoza instaló contenedores de reciclaje en la puerta de nuestra Comunidad Terapéutica. Los productos que no se ajustan para su depósito en dichos contenedores son llevados al punto limpio habilitado en las cercanías por el Ayuntamiento, formando estas acciones parte de las responsabilidades de residentes concretos.

Esta residencia está en un edificio con diseño bioclimático que busca una mayor eficiencia energética a partir de las condiciones climáticas (radiación, humedad, viento, oscilaciones

diarias de temperatura?.) y proporcionando un grado razonable de confort térmico elevado para los residentes, tanto en verano como en invierno, usando un bajo nivel de energía auxiliar con una integración del edificio en el entorno rural en el que se encuentra.

La economía circular tiene su ejemplo más claro en el aprovechamiento del agua. Contamos con una potabilizadora y con balsas de agua depurada y lechos bacterianos: Todo el agua que sale de la casa pasa por unos lechos bacterianos donde es depurada y posteriormente va a parar a unas balsas de decantación. Esta agua es reutilizada para el riego del huerto y el jardín. También para la piscina, la cual, además de su utilización lúdica en los meses de verano es parte importante del microclima de las instalaciones. Junto con las balsas de decantación y las fuentes de agua del jardín, crean durante el verano un grado de humedad y frescor que ayudan a soportar las altas temperaturas de Zaragoza.

## **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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **37.1. Información adicional**

Como ya hemos hecho referencia en otros apartados, disponemos de una Política de Comunicación y un Plan de Comunicación, que usamos para todos los temas que consideramos de interés para nuestros clientes, y este es uno de ellos.

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

### **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?**



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

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

Actualmente, la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza emplea a un total de 39 trabajadores con un alto nivel de cualificación, ya que el 91% dispone de titulación universitaria. Además, la Fundación atrae a cerca de 100 voluntarios anualmente que aportan su conocimiento y trabajo de manera totalmente altruista.

La estructura de personal de la Fundación ha ido evolucionando según las necesidades y demanda que se han ido generando llegando a una plantilla actual de 39 trabajadores contratados, cifra estable en los últimos años, con un incremento medio anual del 4,5% desde 1985. La vinculación y fidelización del personal con el Centro es muy alta, como así lo demuestra el bajo nivel de rotación de la plantilla.

### **41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Al igual que en años anteriores podemos decir que las adicciones y la drogodependencia no es una preocupación social, sin embargo hay más personas en tratamiento que cuando lo era en los años 80 y 90. Esto hace que la financiación y la captación de mecenazgo o entidades colaboradoras no sea fácil.

## **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.