

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**ADUYA**

CIF:G99308868

Avda. San José, 75 5º A

50013 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

ADUYA ONGD

#### Forma jurídica

ASOCIACIÓN:

Declarada por el Ministerio del Interior como de Utilidad Publica

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

265

#### Número de miembros Junta/Patronato

7

#### Dirección - CP - Población

Avenida San José 75, 5º A 50013 Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

COOPERACIÓN AL DESARROLLO, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

#### Actividad principal

Ayuda al Desarrollo especialmente en aquellos lugares donde la salud y más concretamente la desnutrición severa hace necesaria nuestra participación en el proceso de mejora socio-sanitaria o de cualquier otro tipo por ejemplo educación.

#### Colectivo principal atendido

INFANCIA Y ADULTOS CON NECESIDAD DE ATENCION O FORMACION SANITARIA,  
FORMACION A LAS PERSONAS DEL AMBITO DE INFLUENCIA Y A LOS  
VOLUNTARIOS

#### Año comienzo actividad.

2011

#### Número de personas empleadas - media anual

3

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

0

**Número de voluntarios**

40

**Persona contacto**

MANUEL MARÍN RISCO

**E-mail contacto**

manolo080mr@gmail.com

**Página web**

www.aduya.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 ADUYA entendemos que nuestra responsabilidad social está estrechamente vinculada con los impactos directos e indirectos que producen nuestras actividades. En ADUYA nos proponemos gestionar esta responsabilidad de acuerdo a los principios y al posicionamiento del presente documento y transparencia total, tanto económica como de gestión:

- En toda la extensión de la organización: sede central, sedes territoriales, oficinas de país y tiendas de comercio justo
- Con todo el equipo operativo de ADUYA: contratado o voluntario y de cualquier nacionalidad y ubicación geográfica
- En todos los países donde tenemos presencia, sea estable u ocasional
- En todos nuestros procesos internos, tanto los clave como los de apoyo
- En todas las líneas de actuación de ADUYA: cooperación al desarrollo, acción humanitaria, campañas y comercio justo, incluidos los impactos producidos por otras organizaciones, instituciones y empresas que actúen en colaboración con ADUYA

- A lo largo de la cadena de valor en todas nuestras líneas de actuación, en los procesos anteriores y posteriores a los desarrollados por ADUYA: copartes, proveedores, colaboradores, distribución, etc.

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

No

**2.1. Información adicional**

Tenemos acuerdos con otras ONGs e Instituciones que complementan o nos ayudan económicamente a poder realizar nuestra labor, La cooperación y coordinación con otras organizaciones para atender las solicitudes de todas las personas en situación de exclusión, sin distinción de SEXO, RAZA, PAIS o RELIGIÓN. Tenemos convenios con otras instituciones como ASEUA, FUNDACIÓN (CFCA), CENTRO DE RECUPERACIÓN NUTRICIONAL "SAN JOSÉ" EN TECULUTÁN, COMEDOR ESCOLAR DE "LAS CHAMPAS", con la FUNDACION PARA LA PROMOCION Y DESARROLLO RURAL DE ARAGON y con la FUNDACION MAINEL, etc,

**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**

Para poder acceder a las ayudas sociales e institucionales, tenemos que saber de antemano con el efectivo que vamos a poder destinar a las mismas. En ocasiones es por imperativo legal, ya que si no se desarrolla el correspondiente estudio no se puede acceder a las mismas. En el punto 1.1.- de nuestro documento "POLÍTICA de RESPONSABILIDAD SOCIAL de ADUYA". El presente documento da respuesta a estos dos objetivos relacionados, tanto con la gestión de la responsabilidad social como con la rendición de cuentas de ADUYA.

En ADUYA reconocemos que la gestión de nuestra responsabilidad social es un proceso de mejora continua, en revisión y construcción, por lo que nos comprometemos a desarrollar planes de responsabilidad social periódicos, a través de hojas de ruta, para llegar a cumplir lo establecido en este documento estratégico o en sus posibles futuras versiones que lo amplíen o maticen pertinentemente. Desde ADUYA nos comprometemos también a respetar y promover los principios de transparencia y rendición de cuentas en la información que proporcionemos a nuestras partes interesadas sobre la consecución de objetivos, los avances y los retos en la implantación de los requisitos establecidos en este documento. Todo ello mediante los distintos procesos de comunicación que hemos establecido.

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

La organización realiza acciones puntuales para controlar la aplicación adecuada del dinero

que emplea, sin sistemas o herramientas de control específicas.

#### **4.1 Información adicional**

Si no hay un control exhaustivo de ingresos y gastos y rentabilidad social de los mismos no podemos afrontar nuevos proyectos. Hay que saber cuanto, cuando, donde y cómo se realizan los ingresos y gastos y si han sido "rentables" socialmente o por el contrario no lo han sido. Entonces hay que analizar si se puede corregir o si son factores externos en los que no podemos influir.

#### **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**

PUNTO 1.4.de nuestro Documento de RSC de ADUYA:

" En ADUYA entendemos que la RSC no sólo tiene una dimensión de principios éticos, sino que debe trasladarse a la gestión institucional. Para asegurar esto, es necesario que cada una de las políticas, procedimientos, códigos, protocolos y formas de actuación de ADUYA, incorporen una visión y criterios socialmente responsables, mediante el cumplimiento de lo dispuesto en este documento.

Nos comprometemos a gestionar las distintas dimensiones que conforman la responsabilidad social mediante procesos de mejora continua donde cíclicamente se realicen diagnósticos, fijación de objetivos, ejecución de actividades, medición y evaluación de resultados e impactos."

#### **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**

Conocemos a nuestros empleados y a los voluntarios que parten desde España. Así mismo también conocemos a los grupos de interés de destino (aunque siempre hay sorpresas) tanto voluntariado autóctono, otras fundaciones que traban en la misma zona geográfica, el socio-cultural y el político (este último es que que nos suele dar las sorpresas).

Punto 1.5.- "o En ADUYA entendemos como parte interesada a cualquier individuo, entidad, o grupo interno o externo a la organización que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de la misma.

o Nuestras principales partes interesadas son las siguientes:

BASE SOCIAL FINANCIADORES DE ADUYA

OPERATIVO ALIADOS y OTROS

Socios y donantes (Personas físicas y jurídicas)

Administraciones públicas (AAPP)

Socios locales

Plantilla ADUYA

AAPP y organismos internacionales como target de incidencia

Merchandising

Organismos internacionales (como agencias de desarrollo)

Población destinataria

Voluntariado Redes, plataformas, think tanks y otras organizaciones

Sector privado como target de incidencia

Colaboradores activos de campañas

Proveedores

Colectivo de educación

Representantes de los trabajadores (comité de empresa y sindicatos)

Celebridades, líderes de opinión y medios de comunicación o Consideramos que la orientación hacia nuestras partes interesadas es un aspecto central en la gestión de la responsabilidad social. Por ello, nos comprometemos a establecer sistemas que permitan la gestión de nuestra relación con cada una de las partes interesadas, con un enfoque de mejora continua. Queremos conocer sus necesidades, expectativas y percepciones, y considerarlas en la definición de nuestras estrategias, políticas y sistemas de gestión, con el fin de mejorar su satisfacción respecto a nuestra actuación.

o En ADUYA nos comprometemos a promover y facilitar que las partes interesadas puedan disponer de un espacio para comentar nuestros programas y políticas y opinar sobre los mismos."

## **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**

Realizamos encuestas tanto internas como externas sobre el terreno para conocer mejor el desarrollo de la labor y su efectividad o por si hay necesidad de dar nuevos enfoques a la misma.

Punto 1.6.- del "documento de RSC de ADUYA":

"Evaluación y mejora continua

o Queremos conseguir una mejora continua de nuestra actuación. Por ello, nos comprometemos a disponer de unos procedimientos establecidos para la evaluación de nuestros órganos de gobierno, de nuestro equipo, de nuestros programas y proyectos y del resto de nuestras actividades, en base a responsabilidades, objetivos y compromisos."

## **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 cargos no son representativos, si no que son funcionales.

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

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

##### **9.1.- Información adicional.**

Tenemos toda la información actualizada y se proporciona a todos aquellos grupos de interés y entidades y personas que muestran interés.

#### **10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización es transparente y proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

##### **10.1. Información adicional**

Se expone toda la información requerida o necesaria con claridad y profundidad, ya que entre nuestros principios destaca la transparencia en todas nuestras actuaciones y datos sobre la Entidad.

#### **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**

No sólo se revisa y actualiza, si no que nadie se desplaza a cualquiera de nuestras actividades sin haber recibido un curso de formación al respecto. Se considera imprescindible para poder realizar los desplazamientos.

De nuestro Documento de Política de RSC de ADUYA,( en adelante DPRSCA)

##### **1.7 Transparencia y rendición de cuentas**

o En ADUYA nos comprometemos con la transparencia en la gestión, facilitando información relevante, adecuada y fiable, de forma regular, a nuestras partes interesadas, respecto a nuestras actividades, nuestra forma de trabajar, los resultados que obtenemos y las lecciones aprendidas.

o Nos comprometemos a ser una organización abierta, transparente y honesta en cuanto a nuestras estructuras, políticas, actividades y objetivos. Estamos en contacto con nuestras partes interesadas para informarles sobre ADUYA, poniendo, además, información a disposición de la opinión pública.

o Nos comprometemos a establecer mecanismos para identificar adecuadamente a los destinatarios de la información, para conocer sus necesidades en cuanto a contenidos y

formatos, para recopilar la información de forma fiable y ponerla a disposición de nuestras partes interesadas a través de los canales y soportes adecuados. Estos mecanismos también nos permitirán confirmar periódicamente la adecuación del proceso de rendición de cuentas para asegurar que consideramos las aportaciones de nuestros grupos de interés y fomentar la mejora continua.

o Nos comprometemos a poner al alcance de todos los grupos de interés información básica sobre ADUYA y sus actividades, así como a facilitar regularmente información adecuada y suficiente a todos los colectivos en todos los países donde estamos establecidos.

o Nos comprometemos a presentar al menos una vez al año un informe sobre nuestras actividades y resultados, que recoge, como mínimo, los siguientes aspectos:

1. Misión y valores
2. Resultados alcanzados en los programas y actividades desarrolladas en el ejercicio
3. Órganos de gobierno y responsables de las oficinas principales
4. Relación de financiadores (administraciones públicas y empresas)
5. Informe económico, detallando origen y aplicación de los recursos económicos administrados en el ejercicio.

Así mismo, nos comprometemos a incorporar a la memoria anual información sobre:

o nuestros compromisos y actuaciones en relación a los derechos de las Personas recogidas en el apartado dos de este documento o el impacto medioambiental y social de nuestro trabajo

o procedimientos y canales de comunicación con nuestras partes interesadas.

## **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**

ADUYA somos una ONGD muy pequeña. Absolutamente todos estamos involucrados en la medida de nuestras posibilidades.

Partiendo de la naturaleza de ADUYA como Asociación sin ánimo de lucro, y de las atribuciones y principios de actuación de sus órganos de gobierno para la toma de decisiones, en ADUYA promovemos las contribuciones y aportaciones de nuestras partes interesadas y las hacemos participar en nuestros procesos. Los criterios que determinan dicha participación estarán recogidos en el documento institucional de gestión de la relación con las partes interesadas.

La gestión de la RSC de ADUYA exige un proceso de participación, información y comunicación que fluya entre ADUYA y nuestras partes de interesadas. ADUYA está estableciendo un sistema de gestión de la relación con sus partes interesadas que permitirá identificar, analizar e integrar sus expectativas de una forma eficaz y alineada a los objetivos, Misión y valores de ADUYA. En concreto, para todos los proyectos y programas de nuestras líneas de actuación (cooperación al desarrollo, acción humanitaria, campañas y comercio justo) existen ya o estamos desarrollando procesos y herramientas de participación de las partes interesadas más relevantes (Personas beneficiarias de programas de acción humanitaria y cooperación al desarrollo y organizaciones aliadas en

las acciones de campañas, entre otras), con el objeto de fomentar su protagonismo y empoderamiento.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

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

#### **13.1. Información adicional**

Forma parte de nuestro ADN de ADUYA. En 2011 aprobamos el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2017, el cual recoge transversalmente, tanto en sus ejes externos como en los internos, la importancia que damos desde ADUYA a la gestión de la responsabilidad social, así como nuestro compromiso con la coherencia, la orientación de las intervenciones y la rendición de cuentas a las distintas partes interesadas.

Cabe destacar especialmente uno de los objetivos del eje referido a "Personas y procesos", que establece: "Diseñamos e implementamos las políticas y los procesos que guían la consecución de nuestros objetivos y garantizan la coherencia, la eficiencia, el rigor, el control y la optimización en la gestión de nuestros recursos. Todo ello, siguiendo criterios de responsabilidad social por lo que respecta al impacto de nuestra actividad en materia ambiental, social y laboral. El conocimiento de nuestros procesos es una base para la planificación presente y futura. Hemos incluido en la cultura de trabajo de las Personas, a todos los niveles, el concepto de mejora de procesos y responsabilidad en la ejecución." Asimismo, en el eje dedicado a "Impacto, rendición de cuentas y aprendizaje", se especifica, entre otros, el objetivo de ADUYA de "ser reconocidos por los diferentes grupos de interés (stakeholders) por nuestra transparencia y capacidad de describir de manera convincente y adecuada nuestras actividades, nuestra manera de trabajar, los resultados que obtenemos y las lecciones que aprendemos. Nuestros stakeholders nos valoran positivamente porque les informamos en el momento y de la forma adecuados".

El presente documento da respuesta a estos dos objetivos relacionados, tanto con la gestión de la responsabilidad social como con la rendición de cuentas de ADUYA.

En ADUYA reconocemos que la gestión de nuestra responsabilidad social es un proceso de mejora continua, en revisión y construcción, por lo que nos comprometemos a desarrollar planes de responsabilidad social periódicos, a través de hojas de ruta, para llegar a cumplir lo establecido en este documento estratégico o en sus posibles futuras versiones que lo amplíen o maticen pertinentemente. Desde ADUYA nos comprometemos también a respetar y promover los principios de transparencia y rendición de cuentas en la información que proporcionemos a nuestras partes interesadas sobre la consecución de objetivos, los avances y los retos en la implantación de los requisitos establecidos en este documento. Todo ello mediante los distintos procesos de comunicación que hemos establecido."

Así, en el artículo siguiente de Documento de Política de Responsabilidad Social de ADUYA" (en adelante DPRSA)

#### **"1.4 Gestión de la RSC**

o En ADUYA entendemos que la RSC no sólo tiene una dimensión de principios éticos, sino que debe trasladarse a la gestión institucional. Para asegurar esto, es necesario que



cada una de las políticas, procedimientos, códigos, protocolos y formas de actuación de ADUYA, incorporen una visión y criterios socialmente responsables, mediante el cumplimiento de lo dispuesto en este documento.

o Nos comprometemos a gestionar las distintas dimensiones que conforman la responsabilidad social mediante procesos de mejora continua donde cíclicamente se realicen diagnósticos, fijación de objetivos, ejecución de actividades, medición y evaluación de resultados e impactos."

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para estos objetivos.

##### **14.1. Información adicional**

En cada proyecto se establece una formación exhaustiva a este respecto

"Para ADUYA, la responsabilidad social organizativa (RSC) es el conjunto de obligaciones legales (nacionales e internacionales) y éticas de la organización, que surgen de la relación con sus grupos de interés y del desarrollo de su actividad, de la que se derivan impactos en el ámbito social, medioambiental, laboral y de derechos humanos en un contexto global.

De acuerdo con los valores de ADUYA:

o Creemos en la JUSTICIA, que entendemos como el reconocimiento y la creación, a escala universal, de las condiciones que permitan a todas las personas el pleno ejercicio de todos y cada uno de los derechos humanos.

Justicia es la puesta en valor del individuo ?de cada ser humano y sus capacidades? en un marco de equidad colectiva.

o Defendemos la DIGNIDAD HUMANA como un valor inherente a todas y cada una de las Personas, que les confiere el derecho inalienable de vivir en libertad y en unas condiciones adecuadas para desarrollarse, como individuos y miembros de su comunidad, en todas las dimensiones del ser humano.

o Creemos en la SOLIDARIDAD que hace que nos sintamos responsables de la situación de nuestros semejantes ?especialmente de los más vulnerables y desfavorecidos? y que nos impulsa a actuar, y a mover a otros a la acción, para poner fin a las situaciones de injusticia.

o Declaramos nuestro COMPROMISO con las personas y la causa de la justicia, porque tenemos la convicción de que la continuidad y la fuerza de nuestras acciones transformadoras es el resultado de la responsabilidad que asumimos y de la profundidad de nuestras convicciones.

o Buscamos la COHERENCIA porque nuestra capacidad para cambiar la vida de las personas que sufren será mayor si nuestras acciones y declaraciones se ajustan a nuestras convicciones. Aspiramos a creer en lo que hacemos, a hacer lo que decimos y a decir lo que creemos, tanto dentro como fuera de nuestra organización.

##### **NORMATIVA Y ESTÁNDARES DE REFERENCIA**

1. En ADUYA nos comprometemos a cumplir toda la normativa vinculante o legislación que nos afecte de ámbito local, nacional e internacional en el desarrollo de nuestras actividades, salvo que estas normas sean radicalmente contrarias o incompatibles con los valores de ADUYA.

2. Además, hemos asumido una serie de compromisos voluntarios de forma pública, que tienen implicaciones desde el punto de vista de responsabilidad social:

o Carta de Responsabilidades de las Organizaciones No Gubernamentales Internacionales (2006)

o Código de Conducta de las ONG y su Herramienta de Transparencia de las ONG, Coordinadora Española de ONG de Desarrollo, CONGDE (2008)

o Principios de la Organización Mundial de Comercio Justo (WFTO Standards)

o Proyecto Esfera - Carta Humanitaria y Normas Mínimas de Respuesta Humanitaria en Casos de Desastre (2000)

o Código del Comité Internacional de la Cruz Roja/ Media Luna Roja (1995)

o Código de Conducta para el Desarrollo del Fundraising en España, Asociación Española de Fundraising, AEF (2008)

Otros compromisos públicos que adquiriremos en el futuro (relacionados ambos con acción humanitaria):

o Humanitarian Accountability Partnership International (2007)

o People in Aid (1997)

3. Además de estos compromisos públicos, en ADUYA orientamos nuestras políticas y nos inspiramos en la normativa internacional:

o Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)

o Informe de la IASC (Inter-Agency Standing Committee) sobre protección contra abusos y explotación sexual en crisis humanitarias (junio 2002)

o Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) y sus dos protocolos facultativos

o Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)

o Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (1990)

o Convención de Naciones Unidas sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (1981)

o Declaración de Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas (2007)

o Declaración de Naciones Unidas sobre los derechos de las Personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas (1992)

o Derecho internacional humanitario: Convenios de Ginebra I-IV (1949) y sus Protocolos adicionales (1977)

o Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del consumidor [incluyen directrices sobre modalidades de consumo sostenible] (1999)

o Declaración de Naciones Unidas contra la corrupción y el soborno en las transacciones comerciales internacionales (1996)

o Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1981)

o Convenciones y Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

- Convenciones 29 y 105 (Trabajos forzados y esclavitud)

- Convención 87 (Libertad de asociación)

- Convención 98 (Derecho de negociación colectiva)

- Convenciones 100 y 111 (Igual remuneración para trabajadores y trabajadoras, por trabajo de igual valor; Discriminación)

- Convención 135 (Convención sobre los representantes de los trabajadores)

- Convención 138 y Recomendación 146 (Edad mínima)

- Convención 155 y Recomendación 164 (Salud y seguridad en el trabajo)

- Convención 159 (Rehabilitación vocacional y empleo de Personas discapacitadas)

- Convención 177 (Trabajo en el hogar)

- Convención 182 (Peores formas de trabajo infantil)
- o Declaración sobre el derecho al desarrollo
- o Convención sobre el estatuto de los refugiados y su protocolo, 1951
- o Principios Rectores sobre el Desplazamiento Interno (UNOCHA), 1998
- o Convención sobre la Discriminación en la Educación
- o Declaración de "Educación para todos", Jomtiem 1990
- o Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, 1995
- o Cumbre Desarrollo Social Copenhague, 1995
- o Declaración del Milenio (2000)

Adicionalmente, los ejes externos del Plan Estratégico Institucional recogen referencias a otras normativas y estándares más específicos."

## **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**

Realizamos encuestas sobre el terreno

Punto 2.13 del DPRSCA

"2.13 Derechos de los consumidores de productos de ADUYA

o En ADUYA nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para asegurar la protección de los consumidores frente a los riesgos para la salud y la seguridad relacionados con nuestros productos.

o Trabajamos para disponer de mecanismos que aseguren la calidad de los productos que ponemos a la venta, así como para establecer directrices sobre devoluciones, compensación efectiva al consumidor y procedimiento de gestión de reclamaciones.

o Llevamos a cabo una publicidad, promoción y prácticas comerciales responsables.

o Ofrecemos información pertinente relativa a seguridad, composición y aspectos de responsabilidad social del producto, promoviendo así una compra responsable."0

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

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

##### **16.1. Información adicional**

Realizamos encuestas sobre el terreno

Punto 2.13 del DPRSCA

"2.13 Derechos de los consumidores de productos de ADUYA

o En ADUYA nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para asegurar la protección de los consumidores frente a los riesgos para la salud y la seguridad relacionados con nuestros productos.

- o Trabajamos para disponer de mecanismos que aseguren la calidad de los productos que ponemos a la venta, así como para establecer directrices sobre devoluciones, compensación efectiva al consumidor y procedimiento de gestión de reclamaciones.
- o Llevamos a cabo una publicidad, promoción y prácticas comerciales responsables.
- o Ofrecemos información pertinente relativa a seguridad, composición y aspectos de responsabilidad social del producto, promoviendo así una compra responsable."

**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**

Como hemos comentado se realizan encuestas que luego se parametrizan y evalúan para sacar las conclusiones de mejora oportunas.

Punto 2.14 del DPRSCA:

"2.14 Protección de datos personales y respeto a la intimidad o En ADUYA asumimos la responsabilidad de mantener la confidencialidad y privacidad de los datos personales que custodiamos, tanto de nuestro equipo como de terceros, y adaptamos nuestros sistemas técnicos y nuestros protocolos internos para su gestión a los requerimientos de la legislación vigente.

o En ADUYA garantizamos que todas las Personas que lo deseen podrán ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición a sus datos incluidos en los ficheros de los que somos responsables.

o Las Personas del equipo de ADUYA que en el desempeño de su actividad profesional tienen acceso a datos de carácter personal, se comprometen a guardar la confidencialidad de los mismos y a abstenerse de hacer cualquier utilización inapropiada de esta información. "

**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**

En qué medida se proporcionan productos que se ajustan a las necesidades de los consumidores, proporcionando productos responsables y competitivos. Se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las expectativas de los clientes.

**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**

existen especificaciones técnicas en su caso, cumpliendo medidas de seguridad, salud, medio ambiente, así como las condiciones de uso/conservación, y respondiendo ágilmente en caso de que el servicio no sea satisfactorio.

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

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

### **20.1. Información adicional**

Nos comprometemos a que nuestros servicios sean responsables y competitivos, asegurando que existen especificaciones técnicas en su caso, cumpliendo medidas de seguridad, salud, medio ambiente, así como las condiciones de permanencia y respondiendo ágilmente en caso de defectos en su desarrollo práctico, adoptando medidas para su corrección, así como gestión del postservicio.

## **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**

La empresa proporciona información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega. Gestión de las reclamaciones de los clientes.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

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

### **22.1. Información adicional**

Realmente y por el carácter de nuestra organización, las personas que trabajan en la ONG están muy identificadas con el objetivo de la misma y el trato es directo, personal y en equipo, dónde cualquiera opina sobre el objeto de trabajo.

Punto 2 del DPRSCA

### **2. RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS**

En ADUYA entendemos nuestra responsabilidad social como parte del enfoque de derechos desde el que trabajamos en todas nuestras actividades. Somos conscientes de que nuestra manera de actuar puede afectar a los derechos de Personas y comunidades,

así como al desarrollo sostenible de la sociedad, por lo que queremos asumir públicamente nuestro papel como titulares de obligaciones en la promoción y respeto de estos derechos.

## 2.1 Principio de no discriminación

Rechazamos cualquier tipo de discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión política, orientación sexual, salud (sida, discapacidades, enfermedades), o cualquier otra. En ADUYA creemos en la persona y en todo aquello que comporta su reconocimiento y respeto. Es voluntad de ADUYA que su equipo esté formado por hombres y mujeres, sin discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, religión, lengua, etnia, nacionalidad, clase social, discapacidad física o mental.

Valoramos, respetamos y promovemos la diversidad, procurando actuar de forma imparcial y no discriminatoria en todas nuestras actividades. Para ese fin, disponemos de políticas que promueven la diversidad, la equidad y la igualdad de género, la imparcialidad y la no discriminación en todas nuestras actividades, tanto internas como externas.

## 2.2 Trabajo con y para las Personas y comunidades desfavorecidas

Trabajamos solidariamente con y para las Personas desfavorecidas (en la pobreza o en riesgo de exclusión social), especialmente con mujeres, para que ejerzan sus derechos y hagan valer plenamente su dignidad como Personas.

2.2.1 Ámbito interno: Trabajamos para que la actividad de ADUYA facilite y sea vehículo de integración para colectivos excluidos o en riesgo de exclusión social:

- Cumpliendo la normativa vigente para la contratación de Personas en riesgo de exclusión social.

- Impulsando la adaptación de nuestros procesos y herramientas de trabajo para facilitar la integración de colectivos especiales y tomando aquellas medidas posibles, dentro de nuestras limitaciones, para eliminar las barreras físicas al acceso a nuestras instalaciones.

### 2.2.2 Ámbito externo:

De acuerdo con nuestra misión, todos nuestros programas se orientan a lograr el pleno ejercicio de los derechos de las poblaciones desfavorecidas y a garantizarles una vida digna, tanto en los países donde intervenimos directamente como a través de nuestra participación en campañas y acciones de movilización internacionales para exigir cambios en políticas y prácticas.

Tanto en cooperación al desarrollo como en campañas, comercio justo, y en nuestras respuestas humanitarias, nos orientamos de forma prioritaria hacia los países más pobres y vulnerables y hacia aquellas actuaciones para las que nuestra intervención supone una aportación significativa a la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones beneficiarias.

Prestamos especial atención a los colectivos más vulnerables y al trabajo con las mujeres, a partir de programas definidos junto con ellas.

## 2.3 Derechos de las Personas en situaciones de emergencia

o El deber humanitario: la principal motivación de nuestra intervención a raíz de catástrofes es aliviar el sufrimiento humano de quienes están menos preparados para soportar sus consecuencias. Por lo tanto, les brindamos asistencia de acuerdo con las necesidades de los individuos, las familias y las comunidades beneficiarias, sin obligarles a suscribir nuestros valores y posicionamientos.

o Nuestra intervención humanitaria no responde a intereses partidistas ni políticos y no debe utilizarse para favorecer una determinada opinión política o religiosa.

## 2.4 Derecho a la vida y a la seguridad

o En ADUYA reconocemos que todo individuo tiene el derecho a la vida, la libertad y la

seguridad de su persona.

o Exigiremos a toda persona o empresa que nos preste servicios de seguridad y vigilancia que observe las normas internacionales de derechos humanos que les sean de aplicación. En especial, en lo referente a la selección, entrenamiento y formación de las Personas que prestan el servicio.

o El personal de ADUYA no puede llevar armas bajo ninguna circunstancia, ni usar o contratar personal armado directa o indirectamente.

## 2.5 Promoción de los derechos de las mujeres

Consideramos que el enfoque de género es un componente integral del enfoque de derechos. El género constituye un aspecto fundamental de la identidad, y la desigualdad entre hombres y mujeres es uno de los principales obstáculos para conseguir y ejercer los derechos humanos y eliminar la pobreza y la injusticia. La prioridad que damos a este tema queda reflejada en la existencia del eje del PEI

?Derechos de las Mujeres?:

2.5.1 Ámbito interno: apostamos por que la equidad de género se integre en nuestras políticas, prácticas, ideas y creencias

2.5.2 Ámbito externo: nos dotamos de herramientas para que nuestras intervenciones incluyan siempre un enfoque de género en el análisis de problemas, establecimiento de objetivos y diseño de actividades. Además, en ADUYA realizamos intervenciones específicas para promover los derechos de las mujeres en relación a su capacidad de participación, acceso a recursos y lucha contra la violencia.

## 2.6 Respeto a la integridad sexual

Condenamos la explotación, el abuso y el acoso sexual en todas sus formas. En ADUYA nos comprometemos a dotarnos y mantener activos mecanismos adecuados que faciliten la prevención y denuncia de situaciones de acoso sexual en nuestra esfera de influencia.

## 2.7 Protección de los niños y niñas jóvenes trabajadores/as

En ADUYA rechazamos la explotación laboral infantil. Consideramos necesario encontrar un equilibrio entre la protección de la salud de los niños y las niñas, sus posibilidades de formación y la realidad social en la que viven, que frecuentemente les obliga a trabajar. Nos esforzamos por que ningún niño pueda ser empleado de manera que suponga una explotación. Los niños entre 12 y 15 años pueden colaborar con su trabajo a la economía familiar, siempre que éste desarrolle sus capacidades, no perturbe su escolarización o bienestar y esté bajo la adecuada supervisión de algún miembro de su familia u otro adulto responsable. Los jóvenes de entre 15 y 18 años, y siempre que estén por encima de la edad mínima legal para trabajar, pueden hacerlo fuera del ámbito familiar, siempre que cobren al menos el 80% del salario de un adulto y tengan oportunidades para su formación o educación. En ADUYA nos comprometemos a que no se utilice trabajo que se considere explotación infantil en nuestras actividades y a incorporar en nuestra gestión y toma de decisiones los criterios necesarios para combatir la explotación laboral infantil en nuestra esfera de influencia. Asimismo, nos comprometemos a promover el cumplimiento de estos criterios en las relaciones con nuestras partes interesadas, en especial en las organizaciones o empresas con las que colaboremos.

## 2.8 Prohibición del trabajo forzoso

En ADUYA nos comprometemos a la no utilización de trabajo forzoso en nuestras actividades, así como en todas las organizaciones o empresas con las que colaboremos.

## 2.9 Derechos laborales

Nuestras políticas de recursos humanos recogen las correspondientes regulaciones

laborales internacionales y nacionales y aplican las disposiciones sobre seguridad e higiene en el trabajo, así como, en la medida de lo posible, las buenas prácticas del sector no lucrativo. Nos comprometemos a proteger los derechos de los trabajadores en los países donde actuamos, frente a legislaciones o prácticas que no apliquen en su totalidad las normas internacionales. Asumimos este compromiso internamente, con nuestro propio equipo, y lo requerimos a las organizaciones y empresas con las que colaboramos, en relación a los siguientes aspectos:

2.9.1 Salario justo y razonable: Aplicamos una política salarial, basada en el principio de no discriminación e igualdad de oportunidades y de equidad interna de los salarios.

- o Todos los empleados son informados sobre todos los aspectos recogidos en dicha política que les afectan.

- o Informamos adecuada y puntualmente a los trabajadores sobre todo lo relacionado con su remuneración.

- o Nuestro esquema retributivo se orienta a garantizar un nivel de vida adecuado para nuestros trabajadores y sus familias, con posibilidad de mejorar sus condiciones de vida. Esta estructura retributiva permite la comparación externa con otras instituciones y organizaciones (mercado externo), haciéndola compatible con los contenidos de nuestra misión y el compromiso social de ADUYA.

- o La remuneración y los beneficios sociales responden a la búsqueda de un equilibrio entre la coherencia con la misión, visión y valores de ADUYA y la necesidad de atraer y retener a las Personas que necesitamos para cumplirlos.

- o No utilizamos la retención del salario ya devengado del trabajador como medida disciplinaria y garantizamos el uso libre del salario por el trabajador

2.9.2 Salud y seguridad en el trabajo: entorno laboral, información y formación sobre riesgos

- o En ADUYA proporcionamos el entorno laboral más seguro y saludable dentro de nuestras posibilidades y promovemos las prácticas necesarias para reducir los riesgos laborales y fomentar el bienestar de las Personas

- o Evaluamos los posibles riesgos para la seguridad y la salud de sus distintas actividades y lugares de trabajo y elaboramos los correspondientes planes de prevención y emergencia.

- o Proporcionamos información y formación a las Personas que trabajan en la organización sobre los riesgos para la seguridad y la salud de las actividades que llevan a cabo, así como sobre las normas de seguridad e higiene relacionadas con su prevención o con situaciones de emergencia.

- o Cooperamos con las partes interesadas sobre cuestiones relacionadas con la seguridad e higiene en el trabajo, especialmente con el equipo operativo y con los organismos supervisores.

- o Respetamos el derecho de los trabajadores a salir de situaciones laborales en las que haya motivos suficientes para preocuparse por un peligro presente, inminente y grave para su vida o su salud.

2.9.3 Derecho de asociación y negociación colectiva

- o En ADUYA reconocemos, respetamos y promovemos el derecho de asociación y negociación colectiva, protegiendo el derecho de los trabajadores a constituir las organizaciones que consideren convenientes y/o a afiliarse a ellas para la protección de sus intereses laborales y otros fines de negociación colectiva, según se establece en las diferentes legislaciones nacionales y los convenios pertinentes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



o Reconocemos el valor de los órganos internos de representación de los trabajadores, sin que ello vaya en detrimento de la presencia sindical en la organización.

2.9.4 Derecho a la huelga: Reconocemos el derecho a la huelga de las Personas que trabajan en la organización, como medio para fomentar y defender sus intereses.

2.9.5 Derecho a presentar quejas: Autorizamos y animamos a las Personas que trabajan en ADUYA, a comunicar a través de los canales dispuestos a tal efecto, las actividades y comportamientos que no se encuentren en conformidad con la ley, con nuestra misión, visión y valores, y con nuestras políticas y compromisos. Nos comprometemos a establecer mecanismos que permitan asegurar la confidencialidad del denunciante y le protejan de posibles represalias, así como verificar la veracidad de las denuncias.

2.9.6 Conciliación de la vida personal y profesional: Valoramos los beneficios que para la persona y para la organización conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y las personales, por lo que fomentamos medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos en el marco de las especificidades y responsabilidades concretas de cada puesto de trabajo.

2.9.7 Formación y desarrollo de una carrera profesional: Todas las Personas que integran el equipo operativo de ADUYA tienen la oportunidad de progresar en su carrera profesional en función de su potencial y de su contribución. Sabemos que nuestros resultados y nuestro éxito son el reflejo de la calidad del trabajo de nuestro equipo, así como de las prácticas de gestión aplicadas, por lo que nos comprometemos a invertir en su desarrollo. Las políticas de recursos humanos incluyen procedimientos para la evaluación periódica del desempeño de todo el personal.

#### 2.10 Derechos civiles y políticos

En ADUYA consideramos los derechos civiles y políticos una base imprescindible del sistema de derechos humanos, cuyo disfrute es requisito para poder ejercer el resto de derechos. Por ello, nos comprometemos a proteger y promover su ejercicio en nuestra esfera de influencia.

### **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.**

No hay ninguna barrera o discriminación de ningún tipo. Se evalúa la competencia y entusiasmo, las ideas innovadoras y participativas.

##### "2.1 Principio de no discriminación

Rechazamos cualquier tipo de discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, opinión política, orientación sexual, salud (sida, discapacidades, enfermedades), o cualquier otra. En ADUYA creemos en la persona y en todo aquello que comporta su reconocimiento y respeto. Es voluntad de ADUYA que su equipo esté formado por hombres y mujeres, sin discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, religión,

lengua, etnia, nacionalidad, clase social, discapacidad física o mental.

Valoramos, respetamos y promovemos la diversidad, procurando actuar de forma imparcial y no discriminatoria en todas nuestras actividades. Para ese fin, disponemos de políticas que promueven la diversidad, la equidad y la igualdad de género, la imparcialidad y la no discriminación en todas nuestras actividades, tanto internas como externas."

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

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

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

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

Somos muy flexibles en cuanto al horario, nos enfocamos mas a la consecución con éxito de las tareas encomendadas, pero nunca fuera del horario solicitado por cualquier miembro del equipo. Sólo las reuniones generales de todo el equipo son de "obligada" asistencia. No hay ningún problema con la maternidad o paternidad, es ella o él el que ajusta su labor y su tiempo de actuación.

"2.9.6 Conciliación de la vida personal y profesional: Valoramos los beneficios que para la persona y para la organización conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y las personales, por lo que fomentamos medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos en el marco de las especificidades y responsabilidades concretas de cada puesto de trabajo."

## **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.**

Hay formación de obligado cumplimiento y superación, tanto para el voluntariado, como para los colaboradores "in situ", como para los empleados de ADUYA. También se realiza una encuesta en la que se pregunta por necesidades o intereses de formación que tenga cada uno, procurando que éstas tengan un claro resultado para la organización.

#### **"2. RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS**

En ADUYA entendemos nuestra responsabilidad social como parte del enfoque de derechos desde el que trabajamos en todas nuestras actividades. Somos conscientes de que nuestra manera de actuar puede afectar a los derechos de Personas y comunidades, así como al desarrollo sostenible de la sociedad, por lo que queremos asumir públicamente nuestro papel como titulares de obligaciones en la promoción y respeto de estos derechos.

##### **2.1 Principio de no discriminación**

Rechazamos cualquier tipo de discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión,

opinión política, orientación sexual, salud (sida, discapacidades, enfermedades), o cualquier otra. En ADUYA creemos en la persona y en todo aquello que comporta su reconocimiento y respeto. Es voluntad de ADUYA que su equipo esté formado por hombres y mujeres, sin discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, religión, lengua, etnia, nacionalidad, clase social, discapacidad física o mental.

Valoramos, respetamos y promovemos la diversidad, procurando actuar de forma imparcial y no discriminatoria en todas nuestras actividades. Para ese fin, disponemos de políticas que promueven la diversidad, la equidad y la igualdad de género, la imparcialidad y la no discriminación en todas nuestras actividades, tanto internas como externas."

## **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.**

Hay formación continuada tanto respecto a nuestra labor específica como la ética y personal. Cualquier voluntario o empleado de ADUYA debe asistir a los cursos de reciclaje en todos los aspectos , especialmente a lo que se refiere a su labor específica dentro de ADUYA.

#### **2.12 Derechos del voluntariado y empleados**

? Nuestras políticas de recursos humanos están en plena conformidad con las correspondientes regulaciones internacionales y nacionales, y aplican las buenas prácticas del sector no lucrativo en términos de los derechos del voluntariado.

? Apostamos activamente por el voluntariado y su formación, como forma de impulsar y profundizar el compromiso de la sociedad civil con la misión, visión y valores de ADUYA. Están definidas aquellas actividades que pueden ser desarrolladas por Personas voluntarias y damos publicidad a los puestos asignados a este colectivo con el objeto de propiciar tanto las nuevas incorporaciones como el desarrollo de las Personas que son ya voluntarias de ADUYA. Contamos con un plan de formación del voluntariado acorde con las actividades designadas. Las Personas voluntarias están aseguradas de acuerdo al riesgo de la actividad que desarrollan.

## **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.**

Tanto para el equipo de la ONG, como para los voluntarios ocasionales, existe un exhaustivo plan de formación, tanto para la mejora en su desenvolvimiento profesional como, en su caso, sobre el terreno.

"2.9.2 Salud y seguridad en el trabajo: entorno laboral, información y formación sobre

riesgos

o En ADUYA proporcionamos el entorno laboral más seguro y saludable dentro de nuestras posibilidades y promovemos las prácticas necesarias para reducir los riesgos laborales y fomentar el bienestar de las Personas

o Evaluamos los posibles riesgos para la seguridad y la salud de sus distintas actividades y lugares de trabajo y elaboramos los correspondientes planes de prevención y emergencia.

o Proporcionamos información y formación a las Personas que trabajan en la organización sobre los riesgos para la seguridad y la salud de las actividades que llevan a cabo, así como sobre las normas de seguridad e higiene relacionadas con su prevención o con situaciones de emergencia.

o Cooperamos con las partes interesadas sobre cuestiones relacionadas con la seguridad e higiene en el trabajo, especialmente con el equipo operativo y con los organismos supervisores.

o Respetamos el derecho de los trabajadores a salir de situaciones laborales en las que haya motivos suficientes para preocuparse por un peligro presente, inminente y grave para su vida o su salud."

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

##### **28.1. Información adicional.**

Se trata de optimizar ingresos y gastos, con el correcto desempeño de la actividad y su impacto social.

##### **"5.2 Relación de ADUYA con el sector privado**

Establecemos mecanismos y criterios objetivos éticos y de responsabilidad social para la toma de decisiones sobre la selección y el establecimiento de las condiciones de colaboración. Asimismo, promovemos prácticas coherentes con la presente Política de Responsabilidad Social y que traten de evitar comportamientos ilegales o éticamente denunciabiles.

Esto es aplicable a los siguientes colectivos:

5.2.1 Financiadores: empresas que realizan donaciones para financiar proyectos o iniciativas concretas de ADUYA, o bien que entregan fondos para que sean gestionados por ADUYA sin un destino concreto de los mismos.

5.2.2 Colaboradores: empresas con las que se llevan a cabo iniciativas conjuntamente, en las que las empresas aportan recursos no financieros.

5.2.3 Comercio justo: empresas que participan en los eslabones de la cadena de valor (productores, empresas transformadoras, transporte, canales de venta, etc.).

5.2.4 Proveedores: empresas a las que adquirimos bienes y servicios necesarios para llevar a cabo los proyectos e iniciativas de ADUYA.

5.3 Relaciones con los proveedores. Establecemos condiciones contractuales justas con

nuestros proveedores y establecemos los mecanismos adecuados para asegurar su cumplimiento. "

Y valoramos especialmente que se proteja el Medio Ambiente exigiendo que sus productos cumplan los siguientes puntos:

"3.4 Protección del medioambiente y uso sostenible de los recursos naturales En ADUYA somos conscientes de nuestra responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas nuestras actividades. El medio ambiente proporciona los recursos naturales que sostienen a las Personas y determina la calidad del entorno vital, por lo que es preciso protegerlo para que se mantengan estas funciones esenciales. Incorporamos nuestro compromiso con el medioambiente a la hora de llevar a cabo nuestras actividades, haciendo lo posible por:

- minimizar las emisiones de CO2
- evitar la polución del agua y el aire
- proteger la biodiversidad y respeto de las especies protegidas
- utilizar materias primas recicladas y reciclables en la producción y el embalaje
- en los proyectos de desarrollo y en la medida de lo posible en las intervenciones de acción humanitaria se utilizarán productos locales
- reducir, reutilizar y reciclar los residuos que generamos
- fomentar del uso racional de la energía, el agua y otros recursos naturales limitados
- promover a través de nuestros proyectos las producciones agrícolas sostenibles y, siempre que sea posible, orgánicas "

## **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.**

Sin embargo hay que reconocer que el precio no es el menor de los temas a estudio, pero desde luego la calidad del servicio y su relación socioambiental también se tienen en cuenta

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **30.1. Información adicional.**

Tenemos contactos con otras ONGs tanto españolas como de otros países con las que se

planifican acciones conjuntas. punto 3 del DPRSA:

### 3. APUESTA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE

#### 3.1 Desarrollo de las comunidades y países donde trabajamos

o Nos comprometemos con la promoción de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

o Dentro de los límites de nuestros recursos y capacidades, fomentamos el progreso social y el derecho al desarrollo, a través de la participación y el respeto al protagonismo de las comunidades y Personas involucradas, **SOBRE TODO EN EL EMPODERAMIENTO DE LA MUJER.**

o Convencidos de la eficacia de sus acciones, en ADUYA trabajamos en colaboración con comunidades locales, según sus demandas, ONG y otros actores sociales, con el objetivo de alcanzar un desarrollo sostenible que responda a las necesidades locales. Por ello, promovemos:

3.1.1 La contratación de empleados/as y directivos/as en el ámbito local

3.1.2 La contratación de proveedores en el ámbito local

3.1.3 El respeto a la cultura y costumbres locales, siempre y cuando no vulneren derechos fundamentales

3.1.4 El cumplimiento de todas las responsabilidades legales y fiscales que generen nuestras actividades

#### 3.2 Fortalecimiento de las organizaciones del Sur y promoción de la no dependencia en las relaciones

o Fomentamos una relación de colaboración con las organizaciones con las que trabajamos que sea predecible, responsable, transparente, eficaz y eficiente.

o Apoyamos una cultura de aprendizaje y reflexión mutuos.

o Fomentamos la transmisión de información, una comunicación veraz y lo más ágil posible, y una toma de decisiones de calidad y en los plazos adecuados.

o Promovemos el fortalecimiento de la sociedad civil en los países del Sur para que sea una red dinamizadora, con capacidad de actuar con autonomía e independencia, para promover la educación, el conocimiento de los derechos humanos, la erradicación de la pobreza y la lucha por mejorar las condiciones económicas y sociales.

o Buscamos el largo plazo en las relaciones con las organizaciones locales.

o En el ámbito del comercio justo, nos comprometemos a dar continuidad a una relación comercial de partenariado que facilite el desarrollo del grupo productor.

### **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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos y medición de impactos.

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

Es necesario para poder acceder ayudas y/o subvenciones que hagan posible nuestra labor. El control exhaustivo del flujo de caja y de cómo se van realizando progresos es fundamental para la planificación de los siguientes proyectos o para corregir desviaciones en los actuales.

"3.3 Derechos de los pueblos indígenas

o Respetamos los derechos de las comunidades locales afectadas por nuestras actividades y los de los pueblos y las comunidades indígenas consagrados en las normas internacionales de derechos humanos, particularmente en el Convenio 169 de la OIT (1989) y en la Declaración de Naciones Unidas sobre Derechos de los Pueblos Indígenas (2007).

o En la gestión de nuestras operaciones e intervenciones, respetamos y promovemos los derechos de los pueblos indígenas y de comunidades análogas a ocupar, desarrollar, proteger y utilizar sus tierras, otros recursos naturales y sus bienes culturales e intelectuales. Todo ello en base al Convenio 169, que menciona explícitamente el derecho a decidir sobre su propio modelo de desarrollo.

o Respetamos y promovemos el principio de consentimiento libre, previo e informado de los pueblos y las comunidades indígenas, principio que constituye el punto de partida de cualquier proceso o acción de nuestras intervenciones con estas comunidades.

o Luchamos para que los pueblos y las comunidades indígenas no sean privados de sus propios medios de subsistencia, ni sean expulsados de las tierras que ocupan. Sin embargo, si esto se produce, la expulsión debe ser acorde a la normativa internacional de derechos de los pueblos indígenas.

o Evitamos poner en peligro la salud, el medioambiente, la cultura y las instituciones de los pueblos y las comunidades indígenas en la identificación, diseño e implementación de nuestros programas promoviendo la indispensable participación de las propias comunidades en estos procesos.

o Ponemos especial cuidado en la gestión de nuestras intervenciones en situaciones en las que las tierras y los recursos naturales ubicados en los territorios indígenas, o los derechos a éstos, no hayan quedado suficientemente demarcados o definidos.

o Consideramos esencial la participación de las mujeres de las comunidades indígenas en los procesos de toma de decisiones. Ello es especialmente importante en las negociaciones en torno al acceso a la tierra, compensación y patentes, particularmente en sociedades matriarcales."

## **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 difunden a las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### **32.1. Información adicional**

Si no somos transparentes no generaremos la confianza necesaria, tanto en nuestros grupos de interés como en los de las zonas donde desarrollamos nuestros proyectos.

#### **5.5 Comunicación responsable**

o Disponemos de unos procedimientos claros para la adopción de posiciones políticas públicas y para definir las estrategias de defensa de nuestros intereses.

o Nos comprometemos a que las campañas de publicidad, captación de fondos e información pública reflejen de manera fiel los objetivos y la realidad de la organización y

no induzcan a error.

o La estrategia, prácticas, mensajes, soporte y canales de comunicación, sensibilización y captación se basan en los principios de publicidad no engañosa, respeto del derecho a la intimidad, información transparente sobre términos y condiciones asociadas a la colaboración, así como coherente con los principios recogidos en este texto.

o En nuestras actividades de información y publicidad, reconocemos a las víctimas de desastres y, en general, a las Personas desfavorecidas como seres humanos dignos.

o Cumplimos los estándares generalmente aceptados de exactitud técnica y honestidad en la presentación e interpretación de datos y estudios, utilizando estudios independientes y haciendo referencia a ellos.

o Actuamos con especial responsabilidad en nuestras críticas públicas, garantizando que están basadas en datos y estudios elaborados con la mayor exactitud técnica y fiabilidad.

Desde ADUYA queremos enfatizar que los contenidos recogidos en este documento no deben nunca entenderse como contrarios o alternativos a lo establecido en nuestra misión, visión, valores y estrategia. Por otra parte, la interpretación de este documento no puede ser nunca restrictiva o limitante en cuanto a los derechos y dignidad de las Personas, sino que desde ADUYA reconocemos y promovemos la puesta en marcha de mejores prácticas que no se limiten a cubrir, sino que superen lo establecido en este documento.

## **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**

Realizamos tareas de sensibilización a nivel de colegios (alumnos, padres y profesores) como a nivel de prensa escrita, e internet.

En ADUYA reconocemos que la gestión de nuestra responsabilidad social es un proceso de mejora continua, en revisión y construcción, por lo que nos comprometemos a desarrollar planes de responsabilidad social periódicos, a través de hojas de ruta, para llegar a cumplir lo establecido en este documento estratégico o en sus posibles futuras versiones que lo amplíen o maten pertinentemente. Desde ADUYA nos comprometemos también a respetar y promover los principios de transparencia y rendición de cuentas en la información que proporcionemos a nuestras partes interesadas sobre la consecución de objetivos, los avances y los retos en la implantación de los requisitos establecidos en este documento. Todo ello mediante los distintos procesos de comunicación que hemos establecido.

## **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 ha desarrollado un plan de acciones en materia



ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

### **34.1. Información adicional.**

Prestar una colaboración con la población desfavorecida NO es hacer cualquier cosa. Entra de lleno, en algunos casos, la mejora del cultivo que se realiza y la introducción de semillas mas adecuadas a cada lugar.

"o Luchamos para que los pueblos y las comunidades indígenas no sean privados de sus propios medios de subsistencia, ni sean expulsados de las tierras que ocupan. Sin embargo, si esto se produce, la expulsión debe ser acorde a la normativa internacional de derechos de los pueblos indígenas.

o Evitamos poner en peligro la salud, el medioambiente, la cultura y las instituciones de los pueblos y las comunidades indígenas en la identificación, diseño e implementación de nuestros programas promoviendo la indispensable participación de las propias comunidades en estos procesos.

o Ponemos especial cuidado en la gestión de nuestras intervenciones en situaciones en las que las tierras y los recursos naturales ubicados en los territorios indígenas, o los derechos a éstos, no hayan quedado suficientemente demarcados o definidos."

## **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.**

En muchos casos este tema es de vital importancia para aquellas personas a las que prestamos asistencia. Pero donde mas hincapié realizamos en a nivel Institucional y gubernamental, tanto aquí en España como en las zonas donde operamos. También realizamos tareas de sensibilización en los colegios, a los alumnos, padres y profesores.

"3.4 Protección del medioambiente y uso sostenible de los recursos naturales En ADUYA somos conscientes de nuestra responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas nuestras actividades. El medio ambiente proporciona los recursos naturales que sostienen a las Personas y determina la calidad del entorno vital, por lo que es preciso protegerlo para que se mantengan estas funciones esenciales. Incorporamos nuestro compromiso con el medioambiente a la hora de llevar a cabo nuestras actividades, haciendo lo posible por:

- minimizar las emisiones de CO2
- evitar la polución del agua y el aire
- proteger la biodiversidad y respeto de las especies protegidas y creando un planes de reforestación.
- utilizar materias primas recicladas y reciclables en la producción y el embalaje
- en los proyectos de desarrollo y en la medida de lo posible en las intervenciones de acción humanitaria se utilizarán productos locales
- reducir, reutilizar y reciclar los residuos que generamos
- fomentar del uso racional de la energía, el agua y otros recursos naturales limitados

- promover a través de nuestros proyectos las producciones agrícolas sostenibles se les enseña ha que se hagan ellos mismos abonos orgánicos "

## **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**

La reutilización y el reciclaje de productos ralentizan el uso de recursos naturales, reduciendo la alteración del paisaje y el hábitat y ayudarían a limitar la pérdida de biodiversidad.

Otro beneficio es la reducción de las emisiones anuales totales de gases de efecto invernadero.

Crear productos más eficientes y sostenibles desde el principio ayudaría a reducir el consumo de energía y recursos.

Reducir la dependencia de las materias primas

Uno de los motivos para avanzar hacia una economía circular es el aumento de la demanda de materias primas y la escasez de recursos. Varias materias primas cruciales son finitas y, como la población mundial crece, la demanda también aumenta.

El reciclaje puede ser una fuente importante de materias primas fundamentales, que son necesarias para la producción.

Crear empleo y ahorrar dinero a los consumidores

El rediseño de materiales y productos para un uso circular también impulsaría la innovación en diferentes sectores de la economía.

El impacto en el clima es otro de los factores. La extracción y el uso de materias primas tienen importantes consecuencias medioambientales, aumenta el consumo de energía y las emisiones de CO<sub>2</sub>, mientras que un uso más inteligente de las materias primas puede reducir las emisiones contaminantes.

¿Cuáles son los beneficios?

Medidas como la prevención de residuos, el diseño ecológico y la reutilización podrían ahorrar dinero

Avanzar hacia una economía más circular podría generar beneficios como reducir la presión sobre el medioambiente, mejorar la seguridad de suministro de materias primas, estimular la competitividad, la innovación, el crecimiento económico

## **Comunicación ambiental**

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **37.1. Información adicional**

Actuamos en zonas donde la cultura ambiental está arraigada culturalmente por motivos de aislamiento social o bien está absolutamente degradada por la actuación de otros grupos

de interés.

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

### Valoración Global

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

9

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Responsabilidad social y control de nuestra actuación

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

Marketing social, que se conozca mas y mejor nuestra labor, tanto en nuestra sociedad como en las Instituciones y gobiernos. Lo que nos debería llevar a poder recaudar mas dinero para destinarlo a nuestros proyectos.

Desarrollar mas detallada y profundamente algunos de los aspectos contenidos en este informe y en nuestro "DOCUMENTO de POLÍTICA de RESPONSABILIDAD SOCIAL de ADUYA", en el que hemos basado la casi totalidad de las respuestas.

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Sí

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.