

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FUNDACIÓN DOWN ZARAGOZA**

CIF:G50481522

C/Lagos de Coronas nº:30-34 Local

50011 - ZARAGOZA

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

Fundación Down Zaragoza, para la discapacidad psíquica

#### Forma jurídica

Fundación

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

900

#### Número de miembros Junta/Patronato

7

#### Dirección - CP - Población

Calle Lagos de Coronas 30-34, local

50.011 Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

Promoción de centros, servicios y actividades para la prevención de la dependencia y promoción de la autonomía de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias

#### Actividad principal

Actividades sociosantarias, educativas, deportivas, laborales y de vida independiente para personas con discapacidad intelectual

#### Colectivo principal atendido

Personas con síndrome de Down y /o con otras discapacidades intelectuales y /o problemas de desarrollo (autismo, síndrome de Asperger, trastornos generalizados del desarrollo, trastornos del habla y del lenguaje y otros)

#### Año comienzo actividad.

1983

#### Número de personas empleadas - media anual

86

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

58

**Número de voluntarios**

52

**Persona contacto**

Ruth Gonzalo Bielsa, gerente

**E-mail contacto**

fundación@downzaragoza.org

**Página web**

www.downzaragoza.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.)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren la sostenibilidad de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

**1.1 Información adicional**

Para cumplir nuestros fines fundacionales, la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, además de prestar servicios directos\_ e incluso para prestarlos\_ hemos de conocer, tener en cuenta y e influir en lo que seamos capaces en cada momento, en cuanto a políticas europeas, nacionales, autonómicas y locales, dado que nuestro fin es la inclusión social a través de la educación, la salud, el empleo, el deporte, tiempo libre, etc.

Esto nos afecta en cuanto a políticas y estrategias generales de desarrollo (en las que estar y participar de ellas o no para el beneficio del colectivo), beneficiarnos de medidas de fomento de las mismas (subvenciones, convenios, contratos, licitaciones). También en cuanto a ideas, medidas y recursos que podamos aportar a la sociedad en el mismo sentido (tanto a otras familias como profesionales o instituciones):

Igualmente, siendo una entidad social consideramos importante reflexionar continuamente sobre qué medidas podemos poner en marcha en cuanto a la igualdad , conciliación de la vida persona, formación, etc de nuestros colaboradores y el impulso de medidas

medioambientales. Las tecnologías nos ayudan en múltiples sentidos: sistemas aumentativos de comunicación para las personas con discapacidad, mejora de la comunicación y sistemas de participación de las familias, otras entidades etc y la gestión de la información y el conocimiento.

Durante 2017 y 2018 hemos publicado una memoria medioambiental que tiene en cuenta las 3 R, desplegando acciones en todos nuestros centros en cuanto a los consumos y emisiones en agua, energía, papel y residuos. Contempla un acuerdo con un usuario dedicado a la chatarra que colabora en el reciclaje y depósito en punto limpio de residuos informáticos y metálicos. Hemos puesto en marcha un Huerto social en colaboración con una organización. Valoramos especialmente todos los aspectos en la compra y reforma de nuestros nuevos locales (residuos, sostenibilidad, materiales, energía).

A lo largo de 2017 y 2018 hemos establecido acuerdos políticos con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, poniendo en marcha de forma coordinada un nuevo Centro de Atención Temprana para dar servicio a un barrio de nueva población, Valdespartera. De esta forma, facilitamos la calidad de vida de los vecinos de Valdespartera, Rosales y Montecanal, evitándoles viajes a un barrio más lejano, Miralbueno, donde teníamos nuestro único centro de atención Temprana.

Igualmente hemos colaborado con el Instituto Aragonés de empleo, ofreciendo programas experimentales de inclusión de la discapacidad intelectual en todos sus programas de formación y empleo, dentro de su estratégico 2015- 2018.

Hemos establecido una coordinadora voluntaria entre todas las entidades gestoras de atención temprana, informando al IASS e invitándole a participar de nuestro trabajo, para el consenso de un Plan de Calidad igual para toda la Atención Temprana en Aragón.

A lo largo de 2017 y 2018 hemos reflexionado y aplicado con mayor consciencia numerosas medidas de conciliación e igualdad. Adaptación de horarios de trabajos a necesidades familiares, flexibilidad de entrada y salida en 2 horas, reducciones voluntarias por estudios, compatibilidad con otros trabajos o conciliación familiar;

En cuanto a los planes de igualdad, hemos reflexionado especialmente sobre la potenciación de las figuras masculinas en nuestra entidad, contratando a 3 técnicos hombres.

De esta forma, aumentamos los modelos educativos y fomentamos también su participación en una entidad eminentemente femenina (7 hombres, en una plantilla media de 74 personas). En 2018 plasmaremos por escrito la fase de diagnóstico y primeras acciones aprobadas por el patronato, que supondrá plasmar en una memoria en realidad múltiples soluciones adaptadas e integradas ya en nuestra entidad desde hace 20 años.

En 2019 Hemos trabajado en los siguientes ámbitos:

- 1- Se ha elaborado el borrador del Plan de Igualdad , aprobación en Patronato en octubre 2019 el proceso de constitución de comisión de seguimiento y texto final
2. Se ha elaborado el borrador del Plan de Voluntariado, pendiente de aprobación en Patronato en octubre 2019
3. Se ha generado una comisión de comunicación interdepartamental
4. Se han desarrollado vías de comunicación interna (boletín) y externa(web)

Objetivos de:

- Mejora de la comunicación interna y externa
- Ordenamiento del servidor interno
- Boletín interno de los usuarios de ocupacional
- Mejora de la web
- Posible contratación periodista a través de con garantía juvenil (no se ha realizado en 2019)
- Reuniones semanales por centros

3-Acuerdos con otras entidades para trabajar en Red (AFDA), Agencia colocación Atades, Calidad (Centros de Temprana)

4. Impulsar la ficha ya diseñada para conseguir listado real de las coordinaciones actuales + diseño de una tabla sencilla de coordinaciones, acuerdos, contenidos, fecha, persona responsable del centro coordinador y tiempo dedicado y medio utilizado(presencial, telefónico). Realizado histórico físico de acuerdos de colaboración con entidades.

5. Recoger mensualmente a través de las directoras de centro junto a los cuadrantes horarios para nóminas.

4. Revisión encuestas Personas

13.02.19 Revisión de la encuesta de satisfacción para sensibilizaciones que han trabajado en temprana para que la conozcamos a nivel general en la entidad. La pasan cuando una familia llega, al hacer informe semestral y desvinculación.

Analizamos para el año si se generaliza a postemprana y a adultos. Adultos tiene específicas para Formación y Pimeí (modelo elaborado por).

Año 2020: Constitución de Comisión de Igualdad . Aprobación del Plan de Igualdad de F.Down Zaragoza (15.12.2020) y remisión a Registro de convenios. Elaboración de Plan de Discriminación y Acoso Sexual y por razón de Sexo. Información a trabajadores y entrega de los mismos. Publicidad en la Web. Formación de los miembros de la comisión en Igualdad .

2021: diciembre y principios 2022: desde la entidad se colabora en el proceso de elecciones para la constitución de Comité de Empresa, con resultado positivo

2022: Desde la entidad se constituye la Comisión de Prevención de Riesgos Laborales, con participación de delegados del Comité de Empresa

05/02/2024: Aprobación del Protocolo de prevención de acoso y por razón de género LGTBI, por parte de la Comisión de Igualdad de FDown. Registrado 21/02/2024

20/12/2023: Aprobación por parte del patronato de FDZ de "Cuidown", política de Fundación Down Zaragoza para el aseguramiento de la protección y buen trato a la infancia, dentro del Programa Caixa Proinfancia.

20/12/2023: Aprobación en patronato de la entrada de FDZ en la Comunidad Energética Oliver, como miembro fundador. Esta plataforma es impulsada por Ecodes y La Bezindalla

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

No

### **2.1. Información adicional**

Además del trabajo en red con las instituciones, entidades sociales y plataformas a lo largo de los cuatro últimos años estamos recurriendo a consultoras para formarnos como entidad en , calidad (iso, fqm), igualdad, medioambiente, prevención de riesgos laborales.

En el año 2021 y 2022 intensificamos la relación con la Universidad, participando en proyectos transversales, con el tejido empresarial y con coordinadoras vecinales de Barrio, en especial Oliver, La Jota y Valdespartera

## **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**

Está dependiendo de los momentos de crecimiento y evolución de la entidad y de las posibilidades que tenemos en cada momento de comprender el contexto social. Realizamos Planes de Acción en torno a temas de desarrollo (3-5 años).

En 2021 se realiza formación en Igualdad y Voluntariado para ampliar el alcance del plan de igualdad a este colectivo 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 y evalúa mediante sistemas de control y análisis y los evalúa regularmente para lograr la optimización de los recursos de los que dispone.

#### **4.1 Información adicional**

1. mediciones comparadas de consumos de papel, gasto energético o toner, por poner ejemplos medioambientales, y puesta en marcha de medidas de mejora sostenibles (bombillas led, difusores agua, detectores de presencia, etc) , no cuantificamos contaminantes aportados.

2017 y 2018 hemos avanzado en la coordinación de la toma de decisiones en cuanto a la evaluación constante de los proyectos, participando al menos dos veces al año todas las partes implicadas; directoras, gerente y patronato. De esta forma reevaluamos resultados intermedios e introducimos las medidas correctoras necesarias para que se alineen los retos económicos, sociales y ambientales. De los acuerdos se guarda acta en el informe a patronato y/o en sus acuerdos, cuando procede.

Los programas y sus responsables (directoras y coordinadoras) aplican el registro de indicadores, usos, usuarios y recursos aplicados, de forma que se pueda realizar un análisis global del destino de los ingresos y la toma de decisiones de la entidad.

### **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

Se destina íntegro a proyectos sociales o mediambientales y se analizan los resultados de su importe. Se tienen en cuenta en la distribución las mejoras en profesionales (número y condiciones laborales), mejoras para las familias (nuevos programas, contención de aportaciones dinerarias), mejora en infraestructuras (locales, equipamientos), así como excedentes sin destino a corto plazo pero sí a medio.

En 2017 y 18 se ha seguido este criterio, concretándose en la mejora de retribución a trabajadores mediante el sistema de competencias, la inversión en un nuevo local y rehabilitación y equipamiento, nuevos programas, y elección de un sistema natural de refrigeración y calentamiento del nuevo local a través de suelo radiante, conectado al sistema de agua del edificio.

Este nuevo local está instalado en una finca donde se efectúa la recogida selectiva de basura desde la propia configuración de la comunidad de vecinos.

en cuanto a programas, se ha dedicado también nuevos esfuerzos en el alquiler social al ayuntamiento de Zaragoza de dos viviendas para personas con discapacidad intelectual

En 2019, octubre, nos formamos a nivel general en Agenda 2030 (ODS) de forma que podamos comenzar a integrar retos económicos, sociales y medioambientales, a recoger indicadores, registros y evidencias, y tomar decisiones.

Previamente, aprobación en patronato de los borradores de Igualdad, Medioambiente y Voluntariado, y RSA, documentos sobre los que se ha trabajado desde gerencia y una comisión a lo largo del año para, una vez aprobados e introducidos en la Memoria 2019 de la entidad, dotar a estas comisiones de funciones, tareas y tiempos para el impulso y desarrollo de los Planes y ODS

2020 aprobación Comisión y Plan de Igualdad

## 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

Los tenemos identificados y día a día ponemos en marcha más medidas personalizadas. En ello estamos en mejora continua.

Porque vamos identificando nuevos colaboradores,, conocemos y descubrimos nuevas formas de participar, colaborar, trabajar en red.... y /o en otras ocasiones, de registrar y medir este diálogo y sus resultados.

Es un proceso intermitente, en crecimiento, donde a veces priorizamos unos grupos sobre otros, dedicamos más tiempo a unos que a otros, descubrimos que hemos descuidado a otros... por nuestro propio proceso de crecimiento y por el proceso de identificar a colaboradores que antes no considerábamos como tal

Este último aspecto es el que menos desarrollado tenemos.

Desde 2017 gracias a los procesos de formación en RSC, Igualdad, Calidad, etc en los que

estamos inmersos la mirada de todos los miembros de la fundación y de la entidad como tal se ha abierto a considerar grupos de interés/Stakeholders a la totalidad de los agentes y personas con los que nos relacionamos, valorando relaciones con las asociaciones de vecinos de los barrios donde estamos, colegios, empresas, coordinadoras ciudadanas. Hemos aumentado nuestras redes sociales y hemos incluido la firma de convenios con ellas

## **7.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan de forma diferenciada y se integran en los procesos de la organización..

### **7.1. Información adicional**

Disponemos de mecanismos formales de detección, con diferentes niveles de sistematización, dependiendo de interlocutores.

Reuniones periódicas con instituciones y otros proveedores, consulta a usuarios y familias (a través de encuestas de satisfacción anual y focus group puntual para el inicio de proyectos.

El análisis e integración en el negocio de la entidad se produce a través de estos resultados, de una "evaluación continuada" a través del diálogo constante con cada interlocutor desde diferentes agentes de la entidad y desde los resultados finales de cada una de las relaciones.

En 2017 y 2018 hemos avanzado en este aspecto a través de instrumentos concretos: encuestas de satisfacción, focus group con familias. En cuanto a los profesionales de la entidad, estamos manteniendo reuniones de diálogo patronato- gerencia- equipos, de forma diferenciada. A esto sumamos las impresiones, necesidades y propuestas de las administraciones, redes sociales, etc, de modo que integramos en los procesos todas las demandas y propuestas de todos los ámbitos.

Como reto, para 2019 y siguientes, tenemos el sistematizar también la recogida de información, encuestas de satisfacción y percepción con todos los agentes y colaboradores externos. Ya realizadas encuestas de satisfacción.

Periódicamente se realizan encuestas de clima emocional entre los y las trabajadores/as de la entidad, a través de un evaluador externo de la MAZ

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

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

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

#### **8.1. Información adicional.**

Los miembros del patronato, gerencia y dirección se implican activamente en la dirección política y estratégica de la entidad.

Cuentan con antigüedad y continuidad en la entidad, lo que les permite conocer a fondo los orígenes y desarrollo de los procesos internos, acontecimientos e hitos, problemática tanto de la discapacidad como de los entornos.

Ofrecen y reciben confianza social, como se muestra el hecho de representar hoy día a 850 familias (en crecimiento todos los días), haber obtenido dos contratos públicos.

En 2017 la administración nos cedió en uso dos locales, concesión demanial por 25 años, y el ayuntamiento nos ha facilitado dos pisos de alquiler social.

Signo también de la confianza en la entidad y en su equipo de gobierno es la apertura en 2018 de un nuevo centro de atención temprana, acordado con el apoyo político del IASS.

2019, nuevas acciones en torno al Buen gobierno: reuniones periódicas de patronato y gerencia con el equipo de dirección de los Centros, así como encuentros de los profesionales de toda la entidad, jornadas de 1 día, para convivencia, conocimiento de proyectos, con la presencia activa también del patronato.

Impulso de un boletín de información interna y actualización de contenidos e imagen de la web de la entidad..

Creación y/o reconocimiento de puestos de trabajo intermedios, de "coordinación" de centros/áreas, en contacto directo con las directoras de centro y los equipos de trabajo, como forma más eficaz de buen gobierno.

En 2019 también, se continúa por segundo año consecutivo con la asesoría externa de un experto en calidad, avanzando en este año en uno de los centros, en las áreas de personas (actualización del organigrama de la entidad), comunicación interna (organización de servidor, flujos de comunicación interno, paneles), así como en la determinación de indicadores dentro de un plan anual. Esta práctica, con el asesoramiento externo profesional, se va ampliando en 2019 con la participación en las sesiones de otros dos centros de la entidad hasta llegar a la totalidad en los próximos años.

En la estrategia de la entidad, de forma habitual, gerencia propone a patronato un plan de desarrollo anual con reparto proporcional de excedentes entre todas las necesidades detectadas en la entidad, con la participación de aportaciones de profesionales, familias y directoras de Centros: partidas para mejora en puestos de trabajo, en número y funciones, equipamientos e infraestructuras, formación, mejora de la innovación y sellos de calidad y transparencia.

En 2019, a través del Plan de Igualdad que se va a aprobar en octubre, se aprobarán y publicarán para conocimiento de toda la plantilla el listado, nomenclatura y contenidos y cuantías correspondientes al sistema de Complementos económicos Voluntarios de ala entidad, vinculados a funciones y tareas y responsabilidades concretas, y a las que podrá acceder cualquier profesional en los momentos en los que se produzcan las circunstancias de vacante, nuevo proyecto y requisitos de acceso publicados.

## **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.**

A través de un espacio de "transparencia" en la página web de la entidad y a disposición de cualquier ciudadano mediante acceso al registro Mercantil y al Protectorado de Fundaciones del gobierno de Aragón.



En 2017 y 2018 también hemos ofrecido información económica de los programas a las familias participantes en ellos, cuando ha sido requeridas.

En 2019 actualizamos el contenido de transparencia de la web, ofreciendo gráficas desglosadas de ingresos y aplicaciones, de forma que sea observable tanto los destinos como el porcentaje aplicado a los mismos, y su evolución en el tiempo a lo largo de diferentes ejercicios.

Facilitamos cuentas anuales a todos los proveedores y financiadores, una vez aprobadas y depositadas en Registro mercantil y aprobadas por el Protectorado.

Ofrecemos información directa de las aplicaciones en las actividades y usuarios en relación a las donaciones obtenidas de empresas y particulares: damos reporte escrito de los destinos, en cuantía, forma y porcentaje, así como de los resultados obtenidos. A la vez, facilitamos momentos de encuentro entre los donantes, los órganos de gobierno de la entidad y los propios usuarios, para verificar la necesidad, oportunidad e interés de estas colaboraciones.

Participan en la parte administrativa de información y reporte de resultados fiscales personal de administración, gerencia, gestoría y directora o coordinadora encargada del gasto, de forma que se asegura la transparencia en los procesos.

#### **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**

A través de facebook, twitter, internet. y memorias anuales: convenios, composición, destino, participantes, usuarios, resultados.

En 2017 y 2018 también hemos ofrecido información a través de reuniones con familias y con profesionales.

Tratamos de que todas las empresas, instituciones y técnicos colaboradores o partners de la entidad vengan a nuestras instalaciones, nos conozcan personalmente, tanto a patronato como a gerencia, equipos y familias y usuarios.

Para nosotros es una forma de transparencia absoluta, puesto que tratamos de que los propios participantes e implicados se desenvuelvan y transmitan con naturalidad lo que somos como entidad,. La frecuencia de las visitas suele ser mensual como mínimo, alternando políticos, empresas donantes, técnicos de la administración y otras entidades sociales.

Nuestras cuentas anuales detallan tanto la memoria descriptiva de las actividades como número de usuarios, coste de la actividad por usuario, número de horas invertidas en cada actividad y departamento y composición de los mismos (por profesionales, sexo, contratación temporal o indefinida, completa o parcial, cargos directivos, etc).

Esta memoria anexa a las CCAA registrada en R. Mercantil y Protectorado es la que se facilita, firmada y sellada, íntegra, a todas las administraciones y colaboradores que solicitan bien información económica, bien datos de las actividades, bien una memoria de 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 a disposición de todas las personas de la organización.

**11.1.- Información adicional**

No es un código de conducta como tal; éste sólo existe a nivel contable, sobre el resultado económico de excedentes y su destino.

A nivel entidad, este "código de conducta" se compone de Reglamentos de Régimen Interno por Centros, aprobados por Patronato y gobierno de Aragón, así como toda una serie de protocolos sobre prevención de riesgos laborales, formación continuada, descripción de puesto de trabajo (tareas y competencias) y compromisos sobre protección de datos personales.

En 2018 estamos avanzando sobre la unificación de criterios metodológicos, educativos, sociales, económicos, políticos, medioambientales y de buen gobierno a través de diferentes coordinaciones internas.

Posiblemente se elabore algún documento en el futuro, pero hoy día estamos alineando y consensuando la coherencia de todas las partes en una única mirada de la entidad que recoja todas las visiones y conocimientos.

En 2019 y siguientes, con la implicación ya activa de todas las directoras, gerente, patronato y diversos profesionales, los diferentes "códigos" se van perfilando, definiendo y revisando a través de comisiones y trabajo periódico mensual o quincenal, de forma que aunque no exista un código único como tal, sí se está trabajando desde diferentes ángulos en la unicidad de criterios e interpretación de los mismos, en cuanto a todos los temas de RSA, y a través de los numerosos sistemas establecidos en nuestra entidad: formación continuada en calidad y efqm, códigos de Igualdad, medioambiente, RSA, planes anuales en comunicación y formación.

**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**

Están presentes en el día a día de toda reflexión, documento, intervención, metodología, estratégico, etc

En 2018 hemos realizado una jornada de conocimiento y formación para todo el cuadro profesional de la entidad, y un encuentro de todas las personas con cargos de dirección y/o responsabilidad con patronato y gerencia.

el objetivo de ambas actividades ha sido profundizar en el conocimiento de la historia presente y pasada de la entidad, ahondar en la misión y en la actualización de la misma para que todos seamos transmisores hacia las familias y hacia el exterior y, a la vez, nos relacionemos externamente teniendo una misma visión.

En 2019 continuamos avanzando en este alineamiento a través de jornadas de convivencia anual (segunda edición), actualización del organigrama e instrumentos de comunicación interna y externa (boletín, web)

## 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

Iniciado desde la constitución de la entidad y sus propios estatutos.

En 2017 obtuvimos el Sello RSA del IAF y desde entonces hasta 2024 estamos trabajando de nuevo para mantener el Sello a través de la Elaboración de una memoria pública.

Nos hemos formado en los cursos de IAF durante 2018 (gerencia) y a partir de aquí hemos formado una comisión de RSA en la fundación con gerencia y personas de tres departamentos, para que la RSA sea una constante en nuestras observaciones y acciones como entidad.

Renovación anual

### 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

El conjunto de intervenciones, con indicadores y evaluación, es desigual en nuestra entidad: depende de sectores, áreas, momentos.

Desde 2019 empezamos a medir la evolución de los indicadores

En 2019 comenzamos también a formarnos en la Agenda 2030 para implementar ODS (octubre 2019)

## 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

Dependiendo de programas, la evaluación está más o menos sistematizada.

En unos, se realiza a través de encuesta anónima, anual. Otras, cada vez que termina el curso de formación en cuestión.

en otras ocasiones, las entrevistas estructuradas con las familias, anuales o semestrales, cumplen este propósito.

Con clientes externos, también se produce de formas variables: en unos casos, emiten directamente una evaluación puntuada y pública; en otros, lo realizamos participando de la forma que nos exige su propio sistema de calidad; en otros, a través de entrevistas periódicas con sus responsables.

en 2018 hemos sistematizado la recogida de información de la satisfacción de familias mediante encuestas.

Las encuestas de los financiadores que los usuarios completan sobre nuestros servicios salen habitualmente con puntuaciones altas (normalmente a un 95% del total)

Desde 2019 los diferentes Centros de la Entidad plantean indicadores anuales , resultados y formas de recogida de la información, que se publican en la actual Memoria de RSA 2024 y en las memorias económicas anuales de la entidad

## **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**

La satisfacción viene medida por resultados históricos, donde podemos comparar resultados interanuales respecto a fidelidad, compromiso, permanencia, etc.

Fuera de estos registros, la medición viene dada a través de la relación personal, entrevistas.

En 2017 y 2018 podemos ",medir" la satisfacción a través de resultados: nos han dado 3 premios (1 entidad social y dos colegios profesionales); hemos obtenido la concesión demanial de dos locales durante 25 años por parte del IASS y el Ayuntamiento nos ha facilitado un convenio para dos alquileres de vivienda social.

En 2019 nuestro reto será generar instrumentos para medir externamente la satisfacción en aquellos programas en los que no existe todavía encuesta periódica para medir la satisfacción en familias, usuarios y/o financiadores.

Otros premios otorgados a FDZ: BBVA Territorios Solidarios (2014), Colegio de Abogados, premio "Valores (2016); Allifante Barrio La Jota (2017); Reconocimiento Colegio de Enfermería (2017); DFA\_ Zaragalla (2017); Allifante La Jota (2018); Junta Rectora de la Cofradía De la Hermandad del Silencio de Nuestro Padre Jesús de Alcañiz (2018); Health Voluntariado (2018); Cine y Salud, categoría "Bienestar Emocional" (2020); Colegio Gestores administrativos de Aragón (2022).

En el plano institucional podemos medir la satisfacción por los resultados de confianza y cooperación en los dos últimos años, con la apertura de dos nuevos centros de Adultos y Ocupacional\_ IASS\_I, firma de dos alquileres sociales con el ayuntamiento de Zaragoza, renovación de plazas ocupacionales en la Mesa de Contratación de marzo 2019 , apertura de un nuevo Centro de Atención Temprana en Valdespartera y concesión de 5 plazas de piso tutelado en la ya comentada mesa de contratación.

Inaem, además, ha ampliado su confianza con nuestra entidad al incluirnos en sus planes

experimentales para la inclusión de la discapacidad en sus programas ordinarios (PIMEI, Empleo con Apoyo y Formación Ocupacional).

En 2024 Inaem amplía proyectos concedidos a FDZ: Programa Experiencial y 6 cursos de capacitación para personal desempleado, "Reskill"

## **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 y su implantación

### **17.1. Información adicional**

Los mecanismos de detección de mejora vienen dados por la escucha constante a clientes en todos sus niveles y el estudio de nuestras posibilidades de desarrollo de nuevos servicios que satisfagan estas demandas o bien, de canales de coordinación externa para buscar alianzas estratégicas con lo que realizarlos.

Nuevamente nos falta generar instrumentos para medir, tras las evaluaciones.

En 2017 y 2018 sí hemos mejorado en introducir variables numéricas que nos permiten obtener porcentajes por tramos y estadísticas, además de las evaluaciones cualitativas habituales

En 2019 la medición de la satisfacción se amplía a 4 de las 6 áreas de actividad de la fundación

## **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**

Se alterna la formación continuada para la mejora de las competencias y la innovación cotidiana en la variación constante de formas de hacer, metodologías, etc, que supongan mejora en la calidad y resultado de lo que se hace desde la cotidianeidad, buscando la transformación propia y del entorno de forma que beneficie a cuantas más personas sea posible.

En 2018 comenzamos con la evaluación integral de los productos y servicios, participando familias, patronato, gerencia y profesionales,

De momento se realiza a través de reuniones de forma informal.

Se ha avanzado en la integración de criterios (económicos, políticos, metodológicos, sociales, educativos)

En 2019 y siguientes un objetivo será sistematizar la evaluación de la innovación, a través de objetivos, indicadores.

en 2019 se tiene en cuenta la innovación en todos los programas y Centros, tanto con la apertura de nuevos centros como la definición de nuevas áreas de actividad (medioambientales, salud mental, transporte, huerto), como en la mejora de metodologías, herramientas y sistemas de valoración de los propios usuarios y los resultados de nuestra

intervención.

Ya realizado en 2019 en programas concretos, presentados a solicitudes de subvención que lo requieren: IRPF, programas del ayuntamiento, programas de Inaem

En 2019 y 2020, el objetivo es generalizar los indicadores y planificación en todos los Centros y programas para realizar una evaluación que nos permita medir la innovación. y generalizar la transferencia de conocimiento.

2020: incorporación de nuevas tecnologías y formatos on line: whatsapp, videoconferencias, manejo de diferentes plataformas de reunión virtual, aplicado a profesionales, coordinación con familias e intervención directa con los usuarios

Diseño de una Plataforma de Formación on Line (aula Virtual)

Diseño de contenidos formativos on line para diversos públicos

2022: Acción con compromiso de contratación con Fundación Sesé e Inaem, acción que se extiende durante los ejercicios 2023 y 2024

2024: Ampliación de nuevos programas de formación y empleo para personas con discapacidad adultas, en colaboración con Inaem: Programas Experienciales y Reskill

2024: Firma convenio con Centro Comercial Puerto Venecia para el desarrollo de acciones durante todo el año: formación, empleo, prácticas, prospección de empresas, talleres para empleados, campañas publicitarias y de captación de fondos

## **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**

En cuanto a los usuarios internos, sí existen canales, personas, espacios y medios concretos para informar a cada persona y grupo de los nuevos servicios,

En estos encuentros se recogen también demandas individuales que permiten perfilar el contenido y metodología a los participantes concretos

Al finalizar la experiencia se realiza una evaluación mediante encuestas, entrevistas y/o grupos, que se recogen en informes.

Estos informes generales de actividad se difunden en RRSS, memorias de la entidad, se remiten por correo electrónico a usuarios, socios, colaboradores.

En 2019 se generalizan las carpetas informativas de acogida para familias, de forma que se pueda conocer el servicio de la entidad.

Se han realizado mapas de procesos en Atención Temprana, tanto para el conjunto de los centros gestores como internamente, en la propia entidad, estableciendo también indicadores.

Se ha renovado el sello de Iso 9001-2015

También en 2019 se ha actualizado la protección de datos a la nueva ley.

En cuanto a Medioambiente, hemos recopilado datos de consumos y emisiones para poder hacer mediciones longitudinales dentro de nuestro Plan.

Se han asignado tiempos a una persona para dichas tareas.

En cuanto a prevención, la totalidad de los centros cuenta con asesoramiento de MAZ de

forma externa, actualizando en 2019 los planes de prevención de los centros, realizando los de nueva apertura, actualizando el análisis de riesgos de todos los puestos. En octubre de 2019 toda la plantilla de nueva incorporación a lo largo del año habrá realizado la formación en riesgos laborales. Se contempla dentro del Plan de Formación la realización interna de sesiones formativas preventivas en cuanto a aspectos específicos como voz, conductas agresivas.

Se ha realizado un protocolo interno de actuación para todos los centros en cuanto a conductas agresivas y disruptivas de los usuarios.

Disponemos de encuestas de satisfacción para usuarios y familias de todas las áreas

Certificamos la entidad con alcance a las áreas de formación y empleo desde el año 2013 mediante Iso 9001\_ 2015

La información se publica en la web de la entidad y perfiles Twiiter,

## **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**

El sistema proactivo viene dado por la relación diaria, cotidiana y personal que tenemos cada uno de los agentes con los clientes y proveedores (familias, personas con discapacidad y colaboradores, internos y externos), que complementa a los sistemas de calidad implantados (ISO 9001- 2015)

En 2018 se ha realizado el mapa de procesos de otro de nuestros centros de actividad, temprana, organizando también los sistemas de recogida de información y satisfacción de este área de la entidad, trabajando el desarrollo de la organización interna hacia la mejora en los procesos de EFQM en los que estamos desde hace 4 años, con el IAF.

En 2019 se incorporan a esta formación dos directoras de otros dos programas, tendiendo ya a la generalización de los procesos en 2020

Durante este año se ha tenido especial atención en la revisión y mejora de los sistemas de recogida de la información y emisión de informes evaluativos.

Existen encuestas de satisfacción para usuarios y familias.

En 2021 se inicia proceso de elecciones de Comité de Empresa, cuyos integrantes colaboran en la calidad de la situación profesional de la plantilla

## **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**

A través de todos los canales a nuestro alcance: trípticos, reglamentos de régimen interno, memorias económicas y de actividad, redes sociales, entrevistas personales con familias y

profesionales, carpetas y cartas de materiales entregadas en centros colaboradores

## **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**

Sí, se evalúa de forma periódica : análisis de competencias, individual, 1 vez al año o bianual, con trabajadores.

2019 se generaliza a dos de los Centros la evaluación de la satisfacción, estadística y reporte de resultados al equipo de dirección.

2020, el objetivo será la evaluación de resultados , información general a patronato y puesta en marcha de mecanismos de mejora en relación a resultados

Periódicamente, encuesta de satisfacción psicosocial aplicada por evaluador externo (MAZ), última, julio 2021

Propuestas de mejora elaboradas en colaboración gerencia , directoras y coordinadoras de centros.

Comité de Empresa desde marzo 2022

Comisión de igualdad generada desde 2019, validada en 2022, que contempla acciones de mejora voluntaria hacia el voluntariado y las personas empleadas

### **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.**

En este momento estamos iniciando formación y diagnóstico en Igualdad.

Entendemos que por constituir la plantilla un 95% de mujeres y llevar realizando acciones de conciliación, promoción e igualdad desde el inicio de la entidad, sólo nos falta articular todo lo que ya hacemos y darle forma de plan de igualdad.

en nuestro caso, lo enfocamos tanto a trabajadores como a familias y usuarios (alumnos)

En 2019 realizamos el borrador del Plan de Igualdad y en octubre 2019 se aprueban tanto los contenidos generales como la línea del documento sobre la que trabajará a lo largo del



año 2019 y 2020 la comisión de trabajo constituida para tal fin, y aprobado su reglamento en el mismo patronato.

También en 2019 se ha realizado una revisión de los complementos económicos voluntarios y su sistema de publicidad y acceso, así como la adecuación a las funciones, tareas y resultados actuales. (inicio del sistema en el año 2001, revisiones en 2007, 2014)

## **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.**

Actuaciones recogidas en el Plan de Igualdad como medidas voluntarias de la empresa para la conciliación para el conocimiento y publicidad entre todos los trabajadores y trabajadoras.

Reducciones voluntarias de horario por motivos de conciliación personal, familiar y profesional

Flexibilidad horaria (2 horas antes y 2 después) en la entrada y salida

Elegibilidad de horario siempre que sea posible

Excedencias y permisos no retribuidos según convenio, para cuidado de familiares y por motivos personales

Teletrabajo voluntario por parte de empresa y trabajadores hasta el 30% de la jornada de trabajo efectiva en cada caso.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

#### **25.1. Información adicional.**

Se realiza a través de diferentes canales: plan de formación según plan de prevención de riesgos laborales; desde las reuniones de competencias (trabajadores y voluntarios) y desde propuestas externas de la administración, plataformas, etc, dependiendo de los planes estratégicos desarrollados teniendo en cuenta los contextos.

en 2018 una persona de la entidad ha adquirido la responsabilidad del área de Formación.

Ha elaborado una encuesta para todos los trabajadores, obteniendo resultados de intereses y necesidades

A partir de aquí, junto a la formación específica de cada persona y departamento, fomentado desde gerencia y el equipo de dirección, y apoyado económicamente por el patronato en las ccaa, tenemos como objetivo diseñar un plan de formación para toda la

entidad y dotarlo económicamente (2019 y ss)

2019 - 2022 ampliamos la visión de esta formación mediante la decisión de facilitar el 50% de las horas de formación destinadas mediante convenio a la formación organizada desde la entidad, y el otro 50% aportado según los intereses y necesidades de cada persona, aprobado previamente por su directora (jornadas, congresos, talleres, etc)

En 2024 incluimos la opción de que los y las trabajadores/as que estén cursando estudios homologados oficialmente, acrediten horas de créditos cursados para su consideración como tiempo de formación incluido en las 25 horas anuales / 75 cada tres años, en tiempo laborable.

## **26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Sin respuesta

### **26.1. Información adicional.**

Sin respuesta

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Organización Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas y voluntarias, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

### **27.1. Información adicional.**

Desarrollado con colaboración externa.

Revisión periódica anual de todo el plan, incluida formación obligatoria en prevención para cada puesto y Centro de trabajo.

Informes periódicos de siniestralidad y bajas enfermedad

Informes periódicos de actualización de puestos de trabajo cada 3 años o siempre que se genera un nuevo puesto y/o se abre un centro o actividad

Detección de formación y puesta en marcha de acciones según la misma, en cuestiones específicas de las características de los puestos de trabajo, más allá de la obligatoriedad: formación en conductas agresivas, realización de protocolos de actuación; formación en prevención de problemas de la voz, ergonomía

## **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.**

Compatibilizamos decisiones consolidadas de compras a proveedores locales, del entorno, teniendo en cuenta no sólo su impacto ambiental, sino incluso su origen social (cooperativas de trabajo, empresas de inserción social y autónomos)

2018 - 2022 hemos avanzado colectivamente en la conciencia de tener en cuenta los criterios sociales y medioambientales en la elección de proveedores

2021- 2022 Realizamos ficha de proveedores

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

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

#### **29.1. Información adicional.**

Se evalúan siempre que es posible y no contamos con condicionantes de mercado antes expuestos o compromisos adquiridos con donantes o proveedores de subvenciones o contratos .

Se incluye la situación dual antes descrita.

Los proveedores que se alinean con rsc pasan a ser colaboradores habituales de nuestra entidad

Primamos la participación de autónomos, cooperativas, empresas de inserción y empresas locales y de los barrios

## **SOCIAL**

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

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

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

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

Colaboramos con coordinadoras de ciudad, plataformas federativas, asociaciones específicas y sectoriales, coordinaciones bilaterales con centros específicos (colegios, organismos, otras entidades), asociaciones de ciudad y nacionales, y profesionales y específicas del sector; coordinadoras de barrio.

Desde 2019 recogemos físicamente todos los acuerdos y convenios mantenidos por nuestra entidad, de forma que podamos ofrecer información de tipología de coordinaciones, proyectos conjuntos, participación en proyectos propios o de otros, así como otro tipo de colaboraciones con colegios, empresas, entidades sociales, movimientos vecinales e instituciones

En 2021 y 2022: universidad de Zaragoza (proyectos), Barrio Oliver: Coordinadora de Infancia y Comisión Ciudadana. Barrio La Jota y Barrio Valdespartera: Agrupación de

Vecinos. Formamos parte de Coordinadora de Voluntariado, Coordinadora Caixa Proinfancia en Oliver. Medición de indicadores y resultados.

### **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 y con planes de acción específicos.

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

Sí medimos los resultados, nuevamente quizá de manera informal, mediante reuniones y entrevistas tanto en patronato como dirección y equipos.

Falta el registro de objetivos e indicadores.

‘Sí hay una evaluación constante por parte de todos los agentes implicados en la entidad que es la que nos permite decidir de forma constante la continuidad o no en programas y proyectos sociales, así como la asignación de personas, tiempo y recursos económicos a cada uno de ellos.

2019 y siguientes se han recogido físicamente los convenios y acuerdos de colaboración. En 2020 estableceremos objetivos e indicadores para la evaluación

### **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**

A través de jornadas de sensibilización y difusión, participación de voluntariado corporativo, comunicación en redes sociales. y memorias.

Desde 2019 también se comunican a través de la web (actualizada físicamente y en cuanto a contenidos), Facebook, Instagram y boletín interno para trabajadores.

las familias son informadas también, además, a través de información directa por mail interno.

### **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?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso.

##### **33.1. Información adicional**

Se comunican según se planifican y se realizan a través de web, facebook, twitter e instagram.

Internamente se dispone de un boletín interno de periodicidad cuatrimestral para información a trabajadores y trabajadoras sobre la evolución de la fundación y los proyectos.

Se actualiza la información sobre los proyectos en la web

Algunos de ellos cuentan con un espacio tipo Blog alojado en la propia web, por su especificidad (Taller de Empleo Inaem)

## **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.**

Estamos realizando un plan de sostenibilidad voluntario.

En 2016 nos hemos formado y nuestro compromiso es tener preparado el plan en el 1º trimestre 2017.

sí venimos realizando muchas acciones espontáneas aunque todavía no estén escritas y registradas como Plan,.

2018 ; hemos escrito nuestra memoria medioambiental, desarrollando acciones concretas: ahorros de consumo, reciclaje, huerto ecológico, instalación de aparcabicis municipales en las fachadas para fomentar el uso de la bicicleta; reparto de bicicletas infantiles y de adultos en colaboración con el ayuntamiento de Zaragoza (provenientes de la policía local); hemos reformado un local instalando suelo radiante con agua para la refrigeración

En 2019 - 2022 hemos comenzado a recoger datos de consumos y emisiones (energía y agua)

En 2020 - 2022 realizaremos estudio de los usos para plantear indicadores.

En 2020 - 2022 recogemos datos que nos permitan medir otros factores: papel, muebles y enseres donados y/o reciclados, ropa, etc (para medir evitación de residuos)

En 2019 hemos actualizado el Plan de Medioambiente con todos los datos legales e identificativos de todas nuestras instalaciones (5 locales y 4 pisos)

2018 en adelante: acuerdo con una persona certificada como recolector de residuos, para recogida de electrodomésticos y enseres

2018 en adelante: donaciones solidarias sostenibles: donamos muebles, ropa, enseres, mediante certificado de donación, a entidades sociales que puedan seguir haciendo uso de ellas (2021: campaña de recogida de Gafas, 2022, donación material electrónico asociaciones Africa)

## **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?**

No existen actividades en marcha.

### **35.1. Información adicional.**

No es un tema que todavía hayamos abordado desde el plan de medioambiente

## **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**

- Recogida de ropa y enseres usados, para su reutilización por otras familias
- Entrega de mobiliario y enseres que FDZ ya no utiliza a otras organizaciones, para la continuidad de su vida útil (existe registro)
- Aceptación de muebles y enseres por parte de FDZ donados por familias y otras organizaciones, para continuidad de su vida útil en FDZ (existe registro)
- Colaboración de FDZ con el programa Arropa2 \_ aprendizaje servicio

## **Comunicación ambiental**

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

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

### **37.1. Información adicional**

Es uno de los aspectos a sistematizar a lo largo de este trimestre, a partir de la elaboración del Plan Escrito.

Sí hay y ha habido numerosas comunicaciones hacia todos los participantes (trabajadores, usuarios, familias), tanto a través de correo personalizado como mail, cartelería, Facebook, etc, pero no de forma sistematizada o programada.

En 2017 y 2018 hemos escrito la memoria medioambiental, 3 personas hemos participado en formación específica.

Todos nuestros locales y las personas profesionales que están en ellos contemplan los objetivos medioambientales marcados prioritarios.

La señalética está presente en todos los locales: reciclado (cubos separados), cartelería para apagar luces, ordenadores, papel

Los locales cuentan hoy día con mecanismos que nos permiten cumplir con los objetivos (recogida selectiva; luces de bajo consumo led; mecanismos de paso; puertas dobles para evitar pérdidas de calor/frío; uno de los locales cuenta con suelo radiante por agua; residuos conectados con el punto limpio y el reciclaje a través de empresas como La Veloz,

y un profesional de la chatarra

En 2020 el objetivo es realizar un plan de comunicación de todas las acciones, de forma sistematizada, con un calendario y cronograma, así como comunicación del impacto en aquellos aspectos que podamos medir.

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

### **Valoración Global**

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

8

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

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

Grado de identificación con toda la sociedad: nuestra entidad participa y colabora y se coordina con todos los agentes de la sociedad y con la ciudadanía, desde su puesta en marcha. Esta visión ha ido madurando y creciendo a lo largo de los años, en todos los sectores: educación, salud, trabajo... con la universidad, gobierno de Aragón, ayuntamiento, otras entidades, coordinadoras, etc

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

Sistematización de la recogida de información para evaluar y tomar decisiones estratégicas sobre indicadores medidos.

### **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 pero no ha establecido ningún compromiso con

la consecución de los ODS.

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

Sí

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.