

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **ASOCIACIÓN DE PROMOCIÓN GITANA DE ZARAGOZA**

CIF:G50062793

C/Monasterio San Juan de las Abadesas

50002 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

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

ASOCIACIÓN DE PROMOCIÓN GITANA DE ZARAGOZA

#### **Forma jurídica**

ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

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

4000

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

15

#### **Dirección - CP - Población**

C/ MONASTERIO SAN JUAN DE LAS ABADESAS 1 - 50002 - ZARAGOZA

#### **Sector/Ámbito de actuación.**

ACCIÓN SOCIAL

#### **Actividad principal**

ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE

#### **Colectivo principal atendido**

POBLACIÓN GITANA

#### **Año comienzo actividad.**

1975

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

39

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

19

#### **Número de voluntarios**

0

**Persona contacto**

MARÍA MORENO

**E-mail contacto**

apgz.gerencia@gmail.com

**Página web**

<https://apgzaragoza.wixsite.com/apgz>

**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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

**1.1 Información adicional**

Nuestra asociación ya tiene implantada la Norma ISO 9001:2015 desde octubre del 2023, por lo que todos estos aspectos se tienen en cuenta en el sistema de gestión de calidad

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

Si

**2.1. Información adicional**

Pese a que algunos factores escapan de nuestro control, como los relativos a cambios de gobierno o de legislaciones, nosotros podemos realizar acciones (que ya hacemos) y tomar responsabilidad en muchas otras áreas como la sostenibilidad, la protección del medio ambiente, la igualdad de género, educación , formación, medios tecnológicos...

**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?**

No hay una planificación formal en la organización.

**3.1. Información adicional**

Ya tenemos implantada la ISO 9001 desde octubre del 2023 y tenemos objetivos

establecidos para el año, intentando tener en cuenta objetivos medioambientales también

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

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

##### **4.1 Información adicional**

Desde la implantación de la norma ISO 9001 ya hay un sistema de control más organizado a través de un software y una evaluación periódica con el fin de implantar mejoras para aumentar la rentabilidad y optimizar los recursos de mejor manera

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

Se destina a fondos propios sin darle un uso determinado

##### **5.1. Información adicional**

El resultado del año nunca es positivo (he marcado la primera opción para poder completar el cuestionario)

### **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización y los tenemos identificados de forma específica y diferenciada.

##### **6.1. Información adicional**

Ya tenemos bien identificados todos nuestros grupos de interés desde la implantación de la Norma ISO 9001 y podemos realizar una gestión específica y diferenciada de cada uno de ellos a partir de ahora

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los grupos de interés.

##### **7.1. Información adicional**

Seguiremos realizando encuestas para conocer la opinión de todos nuestros grupos de interés para identificar mejor sus necesidades y expectativas.

### **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?**

- Cumplen con lo que establecen los Estatutos y/o con lo que les demanda el órgano de dirección.
- Ejercen su cargo de forma responsable, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.

#### **8.1. Información adicional.**

Los cargos de gobierno son gratuitos como representación del pueblo gitano y cambian cada cuatro años según lo que establece la ley de asociaciones y los estatutos de nuestra asociación.

#### **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.**

Siempre se realiza una memoria y justificación de cuentas de cada programa realizado.

#### **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**

Uno de los valores fundamentales de nuestra asociación es la transparencia. En nuestra página web está publicada la información relativa tanto a datos económicos de cada ejercicio, como los proyectos llevados a cabo, la política de calidad y la misión, visión y valores.

#### **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral.

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

Se está trabajando en un manual de bienvenida y código de conducta para poder entregar a todos los trabajadores.

#### **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, pero no de manera sistemática o formal

##### **12.1. Información adicional**

Se ha repartido una política de calidad a todos los trabajadores como parte de la Norma

ISO 9001.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

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

#### **13.1. Información adicional**

Ya se realizaban acciones de responsabilidad social continuamente en la asociación ya que dentro de nuestros programas se trabajaban mucho ODS como la salud y el bienestar, la inserción laboral, la reducción de las desigualdades y la discriminación. En concreto en este año 2024 se ha iniciado el programa Romaní Butí en colaboración con INAEM y financiado por el Gobierno de Aragón, de una duración de 31 meses y con el objetivo de reducir las desigualdades y la discriminación del pueblo gitano en cuanto a su inserción laboral, proporcionándoles formación y acceso al mercado laboral mediante colaboraciones con empresas de Aragón.

Además, se han ampliado acciones más relacionadas con el medioambiente, como sistemas de reciclaje, por ejemplo, y se está elaborando un plan de igualdad.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **14.1. Información adicional**

Hasta ahora se han establecido objetivos e indicadores establecidos para cada programa que llevamos a cabo en la asociación, pero a partir de la implantación de la Norma ISO 9001 se han objetivos e indicadores más específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, situación general, tejido social y competencia, futuros requisitos legales...

En concreto, tenemos objetivos e indicadores específicos para el programa Romaní Butí.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes/usuarios/beneficiarios

#### **15.1. Información adicional**

En la asociación tenemos dos tipos de clientes, los usuarios y las entidades que nos dan formaciones para impartir. Aunque mayoritariamente conocemos la satisfacción de los usuarios por nuestro trato cercano con ellos, sí que han realizado encuestas de

satisfacción en alguna formación concreta que han recibido. Respecto a las entidades hemos elaborado un modelo de encuesta de satisfacción para enviarles cada vez que trabajemos con ellas.

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

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

**16.1. Información adicional**

Tenemos un modelo de encuesta de satisfacción elaborado para conocer su satisfacción.

**17.- ¿Cómo identifica las posibles mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**17.1. Información adicional**

A través de las sugerencias en las encuestas de satisfacción elaboradas.

**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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada, más allá de un diagnóstico previo y/o análisis de la realidad antes de comenzar a prestar el servicio.

**18.1. Información adicional**

Siempre se tienen en cuenta las necesidades reales de los usuarios, tanto en búsqueda de formaciones adecuadas como en prestación de servicios demandados.

**Calidad de los productos y servicios**

**19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes/beneficiarios/usuarios un producto o servicio responsable.

**19.1. Información adicional**

Intentamos difundir cursos y eventos a través de medios digitales como las RRSS mayormente para disminuir el uso de papel, y si se tiene que hacer uso de papel, como en el caso de formularios que deben ser firmados, se utiliza papel reciclado

**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**

En la asociación se ofrece un servicio de atención integral al usuario (formación, orientación laboral, ayudas, vivienda...), al ser así, la relación con ellos es cercana y continua por lo que se realiza seguimiento personalizado para valorar el impacto de sus productos o servicios y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

A partir de la implantación de la norma dispondremos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva para medir su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

### **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**

Para cualquiera de los servicios de atención integral que ofrecemos al usuario tenemos información detallada y precisa, respecto a los requisitos, procedimientos, plazos... Además se informa sobre algunos de ellos como formaciones y eventos en RRSS.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

##### **22.1. Información adicional**

Hemos elaborado un modelo de encuesta de satisfacción para los empleados como parte interesada.

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

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

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al área de personas y al personal directivo.

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

En la actualidad se está elaborando un Plan de Igualdad.

## **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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

No existe un plan como tal pero se tienen en cuenta las necesidades individuales y se facilita la conciliación de los trabajadores en cuanto a horarios y jornada laboral.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla y las personas empleadas o voluntarias solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización.

#### **25.1. Información adicional.**

Hay una gran oferta formativa para que todos los empleados puedan ampliar su formación tanto para el puesto que desempeñan como para poder desarrollar otras habilidades para puestos futuros. También se tienen en cuenta las demandas de los propios trabajadores y se busca la forma de encontrar los cursos solicitados.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo o de las tareas asignadas, en función de las necesidades de cada departamento/área y/o de cada función asignada.

#### **26.1. Información adicional.**

Siempre se busca la mejora de competencias, como decía en el punto anterior, tanto a demanda del departamento como del propio trabajador.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias.

#### **27.1. Información adicional.**

Los trabajadores han recibido formación en PRL y se tienen en cuenta todas las recomendaciones.

## **PROVEEDORES**



## **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

#### **28.1. Información adicional.**

Como parte de la implantación de la Norma se ha hecho un análisis de los proveedores y se tendrán en cuenta criterios medioambientales.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

#### **29.1. Información adicional.**

Como se ha comentado en el punto anterior, a partir de ahora habrá una evaluación tanto de su desempeño como de riesgos ambientales.

## **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.**

Al participar continuamente en programas sociales promovidos por entidades como fundaciones, Red Aragonesa de entidades sociales para la inclusión, Gobierno de Aragón, etc. siempre existe una metodología, unos objetivos y unos indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

### **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.**

Como se ha comentado en el punto anterior, al recibir subvenciones para llevar a cabo determinados programas estos tienen un presupuesto y objetivos muy definidos y

totalmente en línea con el propósito de la asociación.

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

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

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

#### **32.1. Información adicional**

Se realizan diversas actividades para la promoción del pueblo gitano además de los servicios de atención integral que se prestan continuamente, y en las que pueden participar tanto empleados como usuarios, como por ejemplo la organización de un concierto todos los años con artistas del pueblo gitano para fiestas de San Juan.

### **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 las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

#### **33.1. Información adicional**

Se comunican a través del personal de la asociación, de carteles informativos y de RRSS. Actualmente la red social utilizada es Facebook pero se va a crear también una cuenta de Instagram.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

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

#### **34.1. Información adicional.**

Ya se están llevando a cabo acciones como comprar papel reciclado, imprimir lo menos posible y guardar los documentos en digital y el reciclaje de toners

### **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.**

Se ha comunicado interna y externamente este compromiso.

### **Economía circular**

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

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

##### **36.1. Información adicional**

Se utiliza material reciclado (papel) y se reciben donaciones de material que reutilizamos (muebles) y de material reacondicionado o que algunas empresas sustituyen por nuevos equipos (ordenadores).

### **Comunicación ambiental**

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

No de una manera formal

##### **37.1. Información adicional**

Dichas acciones son conocidas por los empleados, ya que son parte interesada que también las van a llevar a cabo, pero no de una manera formal. Dentro de los protocolos que estableceremos en la ISO se elaborará uno a este efecto.

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

### **Valoración Global**

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

**Puntos fuertes y áreas de Mejora****40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

El conocimiento del usuario y sus necesidades, y la capacidad de adaptación para poderles dar respuesta

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

Se podrían mejorar los medios tecnológicos disponibles en área de innovación y llevar a cabo más acciones medioambientales

**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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.