

# Plan de Responsabilidad Social 2022 – 2025

## Presentación

### Mensaje del presidente

Hoy en día la Responsabilidad Social es un aspecto crucial para las empresas y entidades. La vinculación con el entorno social, el impacto que recibe de nuestras acciones o cómo condiciona también el desarrollo de nuestras organizaciones, se convierte en un referente vital para una gestión eficaz y sostenible de las mismas.

Por ello, para la Fundación por la Inclusión Social la Responsabilidad Social, es un elemento estratégico que se vincula con aspectos fundamentales de su identidad.

Los valores Evangélicos o los principios de la Doctrina Social de la Iglesia, son cruciales para entender el compromiso de la Fundación con su entorno social, comunitario y ecológico. La acción misma que mana de la misión de la Fundación, “el desarrollo integral de las personas y de los pueblos especialmente de los más pobres y excluidos”, es un llamamiento ineludible a integrar desde el punto de vista de la responsabilidad social, la transparencia o el buen gobierno, estableciendo una comunicación abierta y sincera con la sociedad y con las personas que apoyan la acción de Cáritas. Es también un llamamiento ineludible a integrar en su acción el cuidado de la naturaleza, impulsado por la segunda Encíclica del Papa Francisco, “Laudato Si”. Y, por supuesto, un llamamiento a trabajar por el desarrollo de las personas involucradas en la acción misma de la Fundación, participantes, voluntarios, trabajadores, financiadores y la sociedad en general.

Por lo tanto, la Responsabilidad Social de la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza no es más que expresión concreta de su opción por el cuidado y desarrollo de las personas, las comunidades y la naturaleza.

Carlos Gómez Bahillo

Presidente

## Introducción

El Plan de Responsabilidad Social (RS) de la Fundación por la Inclusión Social de Caritas Zaragoza tiene como finalidad recoger y aglutinar todas las acciones en materia de Responsabilidad Social que se están llevando a cabo en las distintas áreas de intervención, alineándolas estratégicamente, para incluir y definir nuevas acciones de cara al futuro fortaleciendo su compromiso con los grupos de interés más importantes.

Los grupos de interés más importantes identificados son: los participantes en los distintos servicios y proyectos, los agentes (voluntarios y trabajadores), los proveedores, las entidades financiadoras de proyectos o servicios, otras entidades sociales, los medios de comunicación y la sociedad en general.

Por otro lado, las áreas de intervención en materia de RS se han clasificado en función del Programa del Plan de Responsabilidad Social en Aragón para entidades no lucrativas. Programa en el que la Fundación viene participando desde 2017, habiendo obtenido el sello de RSA pertinente desde el mencionado ejercicio. Así, el Plan de RS que aquí presentamos se estructura en dichas áreas y en función de los distintos grupos de interés mencionados.

A pesar de ello y en cualquier caso, en todas estas áreas pueden aplicarse y tenerse en cuenta los principios de la Doctrina Social de la Iglesia (DSI), ya que serían los principios fundamento en los que se basaría cualquier Responsabilidad Social de una entidad perteneciente a la Iglesia Católica: el principio del bien común como eje inspirador de la acción global de la Fundación y como criterio de discernimiento ante cualquier decisión, el destino universal de los bienes como criterio inspirador en la gestión de recursos económicos y materiales, la participación como principio rector del ser de la Fundación en la sociedad, las relaciones que se establecen dentro de la fundación y como metodología con las personas que participan en los proyectos.

También la DSI reconoce a la persona como el centro de cualquier acción y por ello todos los proyectos estarán configurados al servicio de las mismas.

Todos estos principios permiten desarrollar el Plan de Responsabilidad Social de la Fundación por la Inclusión de Caritas Zaragoza en clave de transparencia y con una exigencia clara de buen gobierno. Ser transparentes con la gestión, con los criterios y normas que rigen las actuaciones, porque nuestra acción responde al bien común y por lo tanto así lo exige. Y ello sólo se puede llevar a cabo desde el buen gobierno, desde la coherencia y la gratuidad.

Por otro lado, siendo las personas el centro de la acción, la Responsabilidad Social de la Fundación en estas áreas debe desarrollar, de manera rotunda, su compromiso con el desarrollo, crecimiento e inclusión de las mismas, basado en su protagonismo y participación, tanto desde el punto de vista de los participantes como de voluntarios y contratados.

**Este plan no parte de cero, sino que sigue las líneas planteadas en el anterior plan y que ahora actualizamos. El Plan de RS de la Fundación tendrá una vigencia de tres años y se evaluará en 2025 para su actualización, aunque tendrá un seguimiento anual.**

## 1. Transparencia, comunicación y buen gobierno.

Definición (Según la definición del Programa del Plan de Responsabilidad Social en Aragón): *"Transmisión efectiva de la información básica que da la razón de ser de la entidad y su forma de hacer las cosas. Claridad y publicidad proactiva hacia los grupos de interés y la sociedad en general. Ética, coherencia, fidelidad y alieneación con los principios y valores de la entidad por parte de los miembros del órgano de gobierno y del equipo de trabajo. Transparencia en la gestión, en especial en lo referente al uso de recursos"*.

### OBJETIVO GENERAL

Responder con eficacia y coherencia a las necesidades de los grupos de interés con los que se relaciona la Fundación por la Inclusión Social de Caritas Zaragoza y a la sociedad en general, estableciendo cauces de comunicación fluidos, claros y transparentes, para dar a conocer las acciones y los logros alcanzados.

### Objetivos Específicos

1. Conocer las necesidades de los grupos de interés de la fundación.
2. Consolidar el método de planificación estratégica y programación.
3. Establecer sistemas de control y análisis que permitan optimizar el uso de los recursos disponibles.
4. Favorecer la participación activa y responsable de los patronos en el desarrollo de la Fundación.
5. Facilitar la información de los patronos con transparencia y aplicar los criterios del acuerdo de conflicto de intereses.
6. Mantener el apartado de transparencia en la página web y evaluar otros canales de transparencia.
7. Establecer y comunicar de forma clara y transparente normas de funcionamiento y criterios de gestión económica.

### Medidas

1. Adaptar las acciones a las necesidades y valoraciones detectadas en las evaluaciones de las encuestas de satisfacción anuales facilitadas a los grupos de interés.
2. Aplicación y evaluación de las encuestas de interés a agentes y proveedores.
3. Establecer un plan estratégico a partir de la planificación estratégica de Caritas. **Aplicar a partir de la asamblea celebrada en noviembre 2022.**
4. Realizar un seguimiento mensual de los indicadores de programación y de los indicadores básicos de ocupación de los servicios.
5. Realizar un control de la ejecución presupuestaria, a través de un seguimiento mensual de presupuesto de tesorería y control de ingresos/gastos.
6. Trasladar la información oportuna en cada reunión de Patronato para que sus miembros puedan tomar las decisiones adecuadas y por adelantado en aquellos temas que lo requieran.
7. Aplicación y seguimiento de la norma de conflicto de intereses que afecte a los miembros del Patronato y al nivel directivo técnico.
8. Realizar auditorías externas anuales, tal como se vienen realizando desde 2015, y hacer públicos sus resultados a través de la web de la Fundación en la sección de transparencia.
9. Hacer público a través de la web de la Fundación los currículos de los miembros del Patronato, del equipo directivo técnico, los estatutos de la Fundación, el Reglamento de Régimen Interno, la Cartera de Servicios, el organigrama, los planes de actuación, las cuentas y memoria anual, y los criterios de gestión financiera y de inversión.

## 2. Las personas participantes en las acciones de la Fundación.

Definición (Según la definición del Programa del Plan de Responsabilidad Social en Aragón): *“las entidades responsables crean modelos estratégicos de gestión en los que prestan a sus clientes/usuarios/beneficiarios servicios eficientes y de calidad. Modelos en los que se integran la escucha de sus necesidades y expectativas, siendo esta integración un requisito esencial para lograr el importante apoyo que necesita una entidad y poder desarrollar con éxito su actividad de forma sostenible a largo plazo”.*

### OBJETIVO GENERAL

Satisfacer eficientemente y con calidad las necesidades de los participantes en las acciones y servicios que ofrece la Fundación.

### Objetivos específicos

1. Conocer y analizar la realidad social y las necesidades de los participantes en las distintas actividades y servicios de la Fundación.
2. Conocer el nivel de satisfacción de los participantes en las distintas actividades y servicios de la Fundación.
3. Establecer procesos de mejora a partir de la evaluación continua, tanto de los servicios como de los propios participantes en las actividades.
4. Ofrecer una información clara y transparente de las acciones y servicios que ofrece la Fundación.
5. Adecuar medidas que den respuesta al Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, relativo al Reglamento Regulador de los Servicios de atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y Distintivo de Calidad de Consumo.
6. Adecuar medidas que respondan al Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón.
7. Adecuación al nuevo Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, relativo a la Protección de Datos Personales.

### Medidas

1. Aplicación y evaluación de la encuesta de satisfacción de la primera acogida en la Agencia de Colocación para las personas que se inscriben en la misma.
2. Información y disponibilidad del buzón de sugerencias accesible a los participantes.
3. Incluir en las evaluaciones de los distintos servicios y actividades un apartado de satisfacción para medir el nivel de satisfacción del mismo.
4. Identificar y aplicar los puntos de mejora y propuestas, a partir de la evaluación de participantes y de los propios servicios y actividades por el equipo técnico.
5. Edición digital de un folleto con la cartera de servicios de la Fundación y disponible en la web.
6. Disponibilidad de hojas de reclamación para los participantes de la Fundación.
7. Aplicación del Reglamento de Regimen Interior en el que se incluyen los derechos y deberes reconocidos en el Decreto 66/2016 y se comunica a través de la web.
8. Actualización de medidas en materia de protección de datos a partir de las evaluaciones bienales, según el RGPD.

### 3. Los agentes (personas contratadas y voluntarias) de la Fundación.

Definición (Según la definición del Programa del Plan de Responsabilidad Social en Aragón): "las personas empleadas y voluntarias, son el grupo de interés que siempre está presente en cualquier tipo de organización pública o privada. Las personas que forman parte de la organización, son los primeros en comprender y compartir el proyecto para hacer creíble y consistente el mensaje que envía una organización a sus clientes/usuarios/beneficiarios y resto de stakeholders a través de sus hechos y de sus palabras.

Las organizaciones responsables son las que dan un paso más y no sólo lanzan mensajes a las personas empleadas y voluntarias sino que buscan la forma de lograr su apoyo, compromiso alineación con la estrategia.

Es fundamental incluir en todas las fases del ciclo de gestión de personas (selección, contratación, sistemas de objetivos e incentivos, desarrollo, evaluación, formación, mecanismos de conciliación, mecanismos de fidelización, despidos o ceses de colaboración, libertad de asociación, salud, seguridad, etc.) criterios y medidas que garanticen el bienestar de las personas empleadas y voluntarias, así como su eficacia y la percepción por parte de las mismas".

#### OBJETIVO GENERAL

Fomentar el desarrollo personal y grupal de los agentes que participan en la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza, de manera integral, cuidando los aspectos claves en su acogida, integración, participación, información, formación, toma de decisiones, a lo largo de todo el ciclo durante su participación en la Fundación.

#### Objetivos específicos

1. Conocer la satisfacción de los agentes de la Fundación por la Inclusión Social de Cáritas Zaragoza respecto a su labor y respecto a su integración en la Fundación.
2. Promover la igualdad de oportunidades y de no discriminación.
3. Establecer medidas adecuadas para una eficaz gestión y animación de los agentes de la Fundación en sus distintas fases, desde la acogida hasta la desvinculación.
4. Conocer las necesidades formativas de los agentes.
5. Establecer normas de seguridad e higiene e implementar un plan de riesgos laborales.
6. Adecuación al nuevo Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, relativo a la Protección de Datos Personales.

#### Medidas

1. Aplicación y evaluación anual de la encuesta de satisfacción dirigida a agentes.
2. Diseñar e implementar un Plan de igualdad para trabajadores. **Pendiente.**
3. Realización y comunicación oportuna del registro retributivo del personal, anualmente.
4. Aplicar el Plan de conciliación para personas trabajadoras.
5. Aplicar el Plan de Voluntariado.
6. Implementar el Plan de Riesgos Laborales.
7. Evaluar, seguir e implementar medidas de seguridad e higiene.
8. Comunicar el Plan de emergencias.
9. Implementación y registro de fichas para la autorización de tratamiento de datos de los agentes. Registro en el Portal del Agente de Cáritas Española.

## 4. Relación con proveedores.

Definición (Según la definición del Programa del Plan de Responsabilidad Social en Aragón): *"Las relaciones entre entidades responsables y proveedores deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales. En Responsabilidad Social la relación bidireccional se refiere, al control que las entidades ejercen sobre los proveedores y a la responsabilidad que una organización puede tener en las actividades y decisiones de un proveedor y cómo éste puede influir o ayudarlo en el desarrollo de programas que tiendan a mejorar su desempeño en materia de Responsabilidad Social a través del concepto de ganar/ganar"*

*El diálogo con proveedores implica actuar con transparencia en todos los ámbitos de la relación: en la selección, homologación y clasificación, y, en su caso, en la adjudicación de contratos, compromiso de pagos, etc. Asimismo, la compra de bienes o la contratación de servicios se deberán realizar con total independencia de decisión, y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica que pueda poner en duda los criterios seguidos en la toma de decisiones".*

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer un sistema de compras responsable basado en los valores de la Fundación que permita identificar los proveedores mediante unos criterios claros acordes con el Plan de Responsabilidad Social.

### **Objetivos específicos**

1. Establecer los valores claves en los que deberían basarse las relaciones entre la Fundación y los proveedores.
2. Identificar los criterios responsables que permitan evaluar la elección de proveedores.
3. Identificar las áreas de mejora de la Fundación según valores y criterios responsables en relación a proveedores y compras.

### **Medidas**

1. Evaluar y clasificar anualmente a los proveedores en función de aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas, priorizando a las empresas de inserción o socialmente responsables.
2. Priorizar en la selección de presupuestos o concesión de contratos de obras o servicios, en igualdad de condiciones, aquellos ofrecidos por empresas de inserción, sin que el precio sea el factor determinante.
3. Aplicar en las compras la norma de conflicto de intereses.

## 5.- Compromiso medioambiental.

El cuidado de la naturaleza deber ser un compromiso particular de todos los ciudadanos y un compromiso social de todos los agentes, en particular de las empresas, entidades y Fundaciones. La incidencia que cada uno de nosotros tiene en el medioambiente resulta vital para poder modificar el impacto negativo de la huella de la actividad humana en la naturaleza.

De manera particular, la Fundación por la Inclusión Social de Caritas Zaragoza se siente llamada a este compromiso desde el marco de la "Laudato Sí", segunda encíclica del Papa Francisco que pone de manifiesto la necesidad de cuidar la casa común. Un compromiso que vincula el cuidado de la naturaleza con la lucha contra la pobreza.

### **OBJETIVO GENERAL**

Disminuir el impacto ambiental de la actividad de Fundación por la Inclusión Social de Caritas Zaragoza de acuerdo con la Encíclica "Laudato Sí".

### **Objetivos específicos**

1. Promover la clasificación de residuos en los locales de la Fundación.
2. Reducir el consumo de agua en los locales de la Fundación.
3. Reducir el consumo de energía en los locales de la Fundación.
4. Reducir la emisión de residuos en los locales de la Fundación.
5. Reducir la emisión de productos contaminantes.
6. Promover el consumo de energías renovables en los locales de la Fundación.
7. Comunicar a los grupos de interés los logros alcanzados en materia medioambiental.

### **Medidas**

1. Colocar recipientes para la clasificación de residuos e informar adecuadamente a participantes, voluntarios y trabajadores en su uso.
2. Colocar filtros para la reducción de consumo de agua.
3. Controlar trimestralmente el consumo de agua.
4. Sectorizar el local para reducir el consumo de energía.
5. Concentrar las actividades grupales en horario de mañanas o fijar su terminación antes de las 18 h. para reducir el consumo de energía.
6. Limitar la temperatura de aire a 27° en modo refrigeración y 19° en modo calefacción, según las recomendaciones oficiales.
7. Contratado el servicio de energía con una compañía que ofrezca 100 % energía renovable.
8. Control y seguimiento de la empresa contratada para la limpieza en el uso de productos no contaminantes y respetuosos con el medioambiente.
9. Establecer sistemas de control en el consumo de materiales, especialmente de papel (fotocopias).

## 6.- Implantación, seguimiento y evaluación.

La implantación del Plan de Responsabilidad Social vendrá dada en función de las áreas planteadas y las medidas establecidas en cada una de ellas, según los indicadores temporales de programación. Por otro lado, algunas de las medidas se configuran ellas mismas como propios planes a desarrollar, en los que se establecerán objetivos y acciones a desarrollar con sus propios indicadores de evaluación.

El seguimiento y evaluación del plan se incluirá dentro de la programación anual como anexo de las actividades de la Fundación, cuya responsabilidad de seguimiento corresponde al Patronato y ejecutivamente a Gerencia. Los indicadores de evaluación se establecen en función de las medidas descritas en el mismo y en el tiempo de ejecución establecido.