

## Documento Interno de Trabajo



FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página 1 de 10

Propietario / Responsable

**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada

**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión  
3

Revisado por  
**EQUIPO DE CALIDAD**

Aprobado por  
**Dirección**

Fecha entrada en vigor  
**17/3/2011**

Fecha de revisión versión  
**Marzo 2019**

### 1. OBJETIVO o MISIÓN **Propósito o fin del DOCUMENTO INTERNO.**

Identificar y definir de manera precisa los grupos de interés de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza.

**Definición de Grupo de Interés:** grupos o colectivos que interactúan directa o indirectamente con la organización, en cualquiera de las formas posibles de relación e independientemente del grado o medida de esa relación, evidenciando un interés en el ejercicio de su actividad y en la consecución de sus éxitos.

La identificación de los Grupos de Interés de la organización es un **indicador de la orientación a los GI**, siendo este un aspecto fundamental en la gestión de la calidad. Esta orientación a los GI está presente en todos los sistemas de gestión de la Calidad Total como uno de los conceptos fundamentales, criterios básicos o valores y principios establecidos en las distintas normas y modelos de gestión de la calidad.

### 2. ALCANCE **En este apartado se establecen los límites de aplicación del DOCUMENTO INTERNO, se establece en qué casos hay que utilizarlo o a qué personas, áreas y departamentos afecta.**

Es una información que debe ser compartida con **toda la organización**.

Figurará en la documentación del Manual de Calidad y será difusión a través de la comunicación interna.

**Punto de vista estratégico:** es una herramienta esencial para la reflexión estratégica.

**Punto de vista operativo:** debe ser considerado como un elemento de trabajo en el diseño, ejecución y evaluación de los proyectos, programas y actividades en general.

## Documento Interno de Trabajo



**FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA**

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página **2** de **10**

Propietario / Responsable  
**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada  
**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión <b>3</b>	Revisado por <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	Aprobado por <b>Dirección</b>	Fecha entrada en vigor <b>17/3/2011</b>	Fecha de revisión versión <b>Marzo 2019</b>
---------------------	--	----------------------------------	--	--

### 3. DESARROLLO DE GRUPOS DE INTERES

Prioridad	GI principal	GI segmentado	Definición – Caracterización	NN y EE	Actividades y Servicios ofrecidos
1ª	USUARIOS	PACIENTES	Personas con uso problemático de drogas u otros comportamientos adictivos	Tratamiento para resolver sus dificultades.	Diferentes programas y proyectos acorde a sus necesidades.
	USUARIOS	FAMILIAS O ACOMPAÑANTES	Unidad de convivencia del paciente.	Satisfacer y garantizar la participación de la familia. Orientación y apoyo psicológico, social y educativo en el proceso de tratamiento del paciente	Los que requieran el tratamiento que desarrolle el paciente.
2ª	EMPLEADOS		Persona que desempeña una función profesional dentro de la estructura de la Fundación	Disponer de las mejores condiciones relacionales, materiales y ambientales para el desarrollo de sus funciones	Los desarrollados en el pacto de empresa.
3ª	VOLUNTARIOS		Persona que ejecuta trabajo, servicio o función por propia voluntad, sin remuneración económica y bajo la coordinación de un empleado.	Disponer de las mejores condiciones relacionales, materiales y ambientales para el desarrollo de sus funciones.	Apoyo burocrático y de infraestructura. Apoyo educativo y terapéutico en los procesos de los usuarios.

## Documento Interno de Trabajo



**FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA**

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página **3** de **10**

Propietario / Responsable  
**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada  
**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión <b>3</b>	Revisado por <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	Aprobado por <b>Dirección</b>	Fecha entrada en vigor <b>17/3/2011</b>	Fecha de revisión versión <b>Marzo 2019</b>
---------------------	--	----------------------------------	--	--

4ª	FINANCIADORES	Administración Pública( local, autonómica, estatal)	Organización destinada a la gestión de los servicios y a la ejecución de las leyes en una esfera política determinada. Fuente de financiación de una parte importante de nuestros servicios.	Dar respuesta a la sociedad ante el uso problemático de drogas y ante otras adicciones. Complementar sus servicios con los recursos de otras entidades como la nuestra.	Conciertos, convenios y subvenciones.
	FINANCIADORES	Personas y entidades Privadas	Personas y organizaciones que depositan	Deseos de colaborar económicamente con una obra social. Responsabilidad Social Corporativa	Socios colaboradores. Participación en Obra Social. Presencia en campañas y actos sociales de la Fundación.
5ª	CENTROS DERIVANTES	UASAS, Servicios Sociales, Centros de Salud, Hospitales, centros educativos	Instituciones que atiende a colectivos de personas susceptibles de aprovecharse de nuestros programas	Necesidad de derivar a usuarios de sus servicios a nuestros programas. Orientación y formación para los profesionales respectivos de cada uno de los servicios.	Atención telefónica para asesorar, aclarar dudas y facilitar derivaciones. Actividades formativas para detectar problemáticas. Reuniones de coordinación

## Documento Interno de Trabajo



**FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA**

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página **4** de **10**

Propietario / Responsable  
**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada  
**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión <b>3</b>	Revisado por <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	Aprobado por <b>Dirección</b>	Fecha entrada en vigor <b>17/3/2011</b>	Fecha de revisión versión <b>Marzo 2019</b>
---------------------	--	----------------------------------	--	--

6ª	PROVEEDORES	De materiales fungibles oficinas y despachos. De productos higiénicos De Comestibles residencia De mantenimiento de instalaciones	Empresas y personas que facilitan todos aquellos materiales y prestaciones de servicios necesarios para el funcionamiento de las instalaciones y la realización del trabajo.	Persona de referencia entre la fundación y las empresas proveedoras. Teléfonos de contacto.	Control de materiales. Llamadas telefónicas, fax o correo electrónico. Recibimiento y/o acompañamiento del encargo
7ª	INSTITUCIONES PÚBLICAS	Locales. Autonómicas. Estatales	Cargos institucionales o figuras representativas de la sociedad	Tener conocimiento, tomar el pulso a la problemática de las adicciones, y poder mostrar su inquietud ante el trabajo de la fundación y los problemas y las necesidades de los usuarios ante la opinión pública.	Reuniones de trabajo. Visitas a las instalaciones. Participación en los actos sociales de la Fundación. Jornadas, mesas redondas, presentaciones, ruedas de prensa.....

## Documento Interno de Trabajo



**FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA**

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página **5** de **10**

Propietario / Responsable  
**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada  
**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión <b>3</b>	Revisado por <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	Aprobado por <b>Dirección</b>	Fecha entrada en vigor <b>17/3/2011</b>	Fecha de revisión versión <b>Marzo 2019</b>
---------------------	--	----------------------------------	--	--

8ª	Profesionales y estudiantes del ámbito socioeducativo y sanitario.	Profesionales de la Salud Profesionales de la Educación Profesionales del Trabajo Social. Universidad	Profesionales y estudiantes cuya praxis y currículo es participe o tiene puntos en común con nuestra labor.	Necesidad de espacios que favorezcan el intercambio de acciones y propuestas en la mejora de su trabajo, recabar información y asesoramiento técnico y facilitar la adquisición de capacidades que posibiliten una mejora en las actuaciones diarias de manera reciproca.	Reuniones de trabajo. Sesiones de formación Participación en casos clínicos. Realización de practicum universitarios.
9ª	Asociación de familiares y Amigos de Proyecto Hombre		Integrada por familiares de usuarios, actuales e históricos, voluntarios y amigos de la Fundación	Colaborar estrechamente con la Fundación desempeñando tareas de sensibilización y apoyo humano para las familias y económico para la Fundación.	Tienda solidaria Lotería de Navidad Talleres. Reuniones y seminarios.
10ª	DIFERENTES REDES	Red Aragonesa de entidades por la Inclusión Red Aragonesa de Programas Promotores de Salud Pastoral Penitenciaria UNAD Forum Salud Mental	Estructuras sociales compuestas por instituciones y colectivos las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, intereses comunes o que comparten conocimientos.	Aprovechamiento de sinergia para la mejora del trabajo o el intercambio de conocimientos.. Mayor repercusión mediática de las acciones. Acceder a subvenciones.	Reuniones Participación en campañas. Acciones de formación.

Documento Interno de Trabajo



FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA

**ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS**  
**(actores involucrados en la actividad)**

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página 6 de 10

Propietario / Responsable  
**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada  
**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión 3	Revisado por <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	Aprobado por <b>Dirección</b>	Fecha entrada en vigor <b>17/3/2011</b>	Fecha de revisión versión <b>Marzo 2019</b>
--------------	--	----------------------------------	--	--

11ª	Confederación de entidades para la atención de las Adicciones		Punto de encuentro para Fundaciones similares al CSZ de distintas Comunidades Autónomas.	Aprovechamiento de sinergia para la mejora del trabajo o el intercambio de conocimientos.. Mayor repercusión mediática de las acciones. Acceder a subvenciones.	Reuniones de Directores Grupos de Mejora. Elaboración de programas subvencionables. Formación Investigación.
12ª	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Televisión Radio Prensa escrita Internet	Órganos destinados a la información pública	Repercusión de nuestro trabajo a nivel social. Ilustrar y/o dar testimonio ante un suceso acontecido relacionado con la fenomenología del uso de drogas. Mejorar la transmisión del fenómeno de las drogodependencias.	Artículos de opinión. Entrevistas Documentales. Imágenes para noticias. Participación en programas relacionados con la práctica de nuestra labor.

Documento Interno de Trabajo



FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA

**ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS**  
**(actores involucrados en la actividad)**

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página 7 de 10

Propietario / Responsable  
**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada  
**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión 3	Revisado por <b>EQUIPO DE CALIDAD</b>	Aprobado por <b>Dirección</b>	Fecha entrada en vigor <b>17/3/2011</b>	Fecha de revisión versión <b>Marzo 2019</b>
--------------	--	----------------------------------	--	--

13 <sup>a</sup>	SOCIEDAD		Comunidad Autónoma de Aragón	Existencia de un referente ante el fenómeno de las drogodependencias o el uso problemático de drogas y otros comportamientos adictivos	Semana de la Solidaridad Actividades diversas Campañas de sensibilización. Participación en medios de comunicación Página web Facebook
-----------------	----------	--	------------------------------	--	---

**4. MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS**

## Documento Interno de Trabajo



**FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA**

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página 8 de 10

Propietario / Responsable  
**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada  
**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

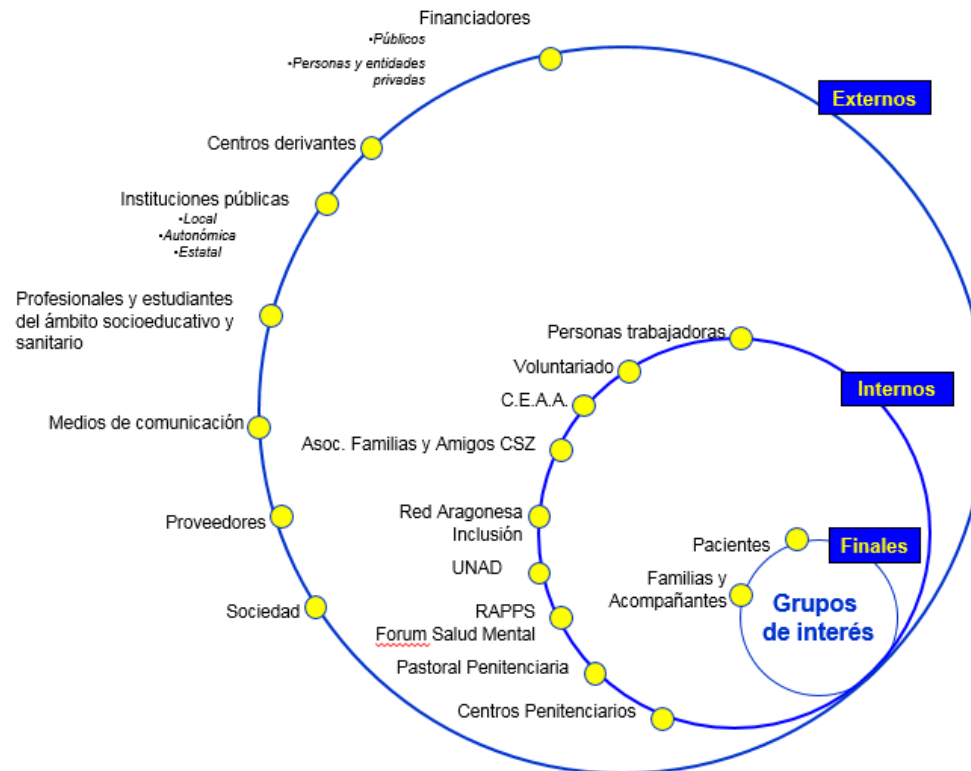
Versión  
**3**

Revisado por  
**EQUIPO DE CALIDAD**

Aprobado por  
**Dirección**

Fecha entrada en vigor  
**17/3/2011**

Fecha de revisión versión  
**Marzo 2019**



## Documento Interno de Trabajo



**FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA**

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página 9 de 10

Propietario / Responsable

**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada

**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión  
3

Revisado por  
**EQUIPO DE CALIDAD**

Aprobado por  
**Dirección**

Fecha entrada en vigor  
**17/3/2011**

Fecha de revisión versión  
**Marzo 2019**

### 5. MODIFICACIONES REALIZADAS EN ESTA VERSIÓN sobre la versión anterior

- ✓ En la versión 2 se incluyeron los Centros Penitenciarios (Zuera y Daroca) como clientes internos en el Mapa de grupos de interés del CSZ, dándoles así una mayor relevancia.
- ✓ En la versión 3 desaparece Euro TC y se incluye a UNAD y al Forum de Salud Mental

### 6. ANEXOS

## Documento Interno de Trabajo



FUNDACIÓN CENTRO  
SOLIDARIDAD ZARAGOZA

# ANÁLISIS DE GRUPOS DE INTERÉS (actores involucrados en la actividad)

Codificación  
**DOC-INT-002**

Página 10 de 10

Propietario / Responsable

**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Descripción detallada

**Identificación, descripción y desarrollo de los Grupos de Interés**

Versión  
3

Revisado por  
**EQUIPO DE CALIDAD**

Aprobado por  
**Dirección**

Fecha entrada en vigor  
**17/3/2011**

Fecha de revisión versión  
**Marzo 2019**

### ANEXO I

#### *Artículo*

#### **LOS GRUPOS DE INTERES EN EL TERCER SECTOR**

El Tercer Sector muestra una peculiaridad respecto de los otros dos sectores, el público y el lucrativo. Este hecho diferenciador es que en la concepción misma de las organizaciones existe un **objetivo implícito que es la representación de intereses particulares**, en otras palabras, las organizaciones nacen para defender o mejorar los intereses particulares de uno o varios GI, normalmente frente a los intereses de otros. Así, desde ese instante, ya existe un desequilibrio y un conflicto entre los intereses de algunos de los GI que se relacionan con la organización. Esto debe entenderse como una característica intrínseca al Tercer Sector y no como algo circunstancial o pasajero.

Esta situación se vuelve aun más compleja cuando estas organizaciones, por norma general, tienen la necesidad de colaborar con GI con los que inicialmente están enfrentados, dándose la paradoja de que para conseguir su fin social deben colaborar con esos mismos GI, por ejemplo con las administraciones públicas en la búsqueda de financiación, a la vez que mantienen una relación de enfrentamiento en su papel de reivindicación y denuncia de sus políticas sociales. Todo ello aumenta la dificultad en la búsqueda del equilibrio entre los intereses de los distintos grupos, más aún si se considera que el GI representado va a ser muy crítico con la actitud de la organización en ese tipo de colaboraciones, demandando un comportamiento más reivindicativo y de denuncia y poniendo a los órganos de gobierno de la organización en una complicada disyuntiva.

Fuente: PROGRAMA DE GESTIÓN DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO. Tema 3 Los Grupos de Interés. UNED-FUNDACION LUIS VIVES