

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017




Fepas

FUNDACIÓN PARA EL ESTUDIO Y
PROMOCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL

Índice

Nuestro compromiso	2
Perfil de la Memoria	3
Nuestra Fundación	4
Nuestras Personas	9
Nuestras Personas Usuarias	16
Nuestros Proveedores	19
Nuestros Socios	21
Relación con las Administraciones Públicas	23
Nuestro Compromiso con la Sociedad	25
Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente	27

Nuestro compromiso

Siempre nos ha preocupado nuestro impacto en la sociedad. Tanto es así, que FEPAS ha incorporado en su política la integración de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en todas las actividades que desarrolla.

Este sentimiento está vigente actualmente en FEPAS, ya que adoptamos una perspectiva integral que combina estrategias en materia económica, social y ambiental. Gracias a este enfoque podemos sopesar las necesidades de todas las partes interesadas y crear una Fundación orientada al cliente que sea innovadora y rentable, ahora y en el futuro.

Para nosotros, la sostenibilidad significa desarrollar un modelo de negocio que genere valor y que vaya más allá de gestionar nuestro impacto en el medio ambiente. Para conseguirlo, hemos adoptado un enfoque integral que nos permite sopesar las necesidades de nuestros distintos grupos de partes interesadas. Desarrollamos ideas para prestar servicios sociales e innovadores para nuestros clientes y que conduzcan a la generación de beneficios para la sociedad. Esto nos permite ofrecer un futuro seguro para nuestros colaboradores al mismo tiempo que nos aseguramos de que añadimos valor y salvaguardamos los recursos de nuestro entorno.

Nuestra política de RSC se basa en personas, planeta, cliente y sociedad. Así, aseguramos que nuestro modelo de negocio se mantiene y mejora continuamente para conseguir nuestros objetivos de negocio, ambientales y de RSC.



Fdo. Francisco Colell Farré
Presidente

Perfil de la Memoria

La Memoria de Responsabilidad Social recoge las principales actividades desarrolladas por la Fundación para el Estudio y Promoción de la Acción Social comprendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, y lo hacemos bajo los principios de transparencia, objetividad, materialidad y veracidad, con el fin de que los grupos de interés de la compañía conozcan nuestro desempeño y resultados en los diferentes campos objeto de la memoria.

Si quiere contactar con nuestra Fundación para ampliar información sobre nuestros servicios, o para solventar cualquier duda que le pueda surgir sobre el contenido de esta memoria, estamos a su disposición en la dirección de correo electrónico **proyectos@fepas.org**.

Los contenidos de la memoria son consecuencia de la reflexión y la apuesta por la mejora continua realizada por la Fundación para el Estudio y Promoción de la Acción Social teniendo en cuenta nuestra Estrategia y Valores corporativos.

NUESTRA FUNDACIÓN



La Fundación para el Estudio y Promoción de la Acción Social (en adelante, FEPAS) es una Fundación de servicios con domicilio social en C/ Cabezo Buenavista nº 7 – 50007, Zaragoza.

Se constituyó en el año 2002 como una Fundación sin ánimo de lucro y tiene por objeto social los servicios sociales.

Nuestra Fundación presta servicios en todo el territorio nacional a través de sus dos centros de trabajo en Zaragoza y Madrid. Para más información puede consultar en www.fepas.org.

A 31 de diciembre de 2017, FEPAS contaba con un total de 283 empleados.

La **Misión** de FEPAS es desarrollar actividades dirigidas a la atención de colectivos desfavorecidos, situando a la persona en el centro de todas las actividades mediante una gestión eficiente de los recursos disponibles.

Y nuestra **Visión** es ser referente nacional en la prestación de servicios para la atención de colectivos desfavorecidos, manteniendo un crecimiento sostenido y atendiendo a las nuevas necesidades que surjan con un elevado nivel de excelencia en la prestación del servicio. Así mismo, la fundación desea ser pionera en la implantación de nuevos programas y servicios de inclusión, mediante la colaboración con la administración y con otras organizaciones con objetivos comunes.

Podemos definir un único **Valor** compartido, hacia el que deseamos orientarnos, la ética la transparencia y la responsabilidad hacia las personas a las que atendemos y hacia la sociedad. Todas las personas que pertenecen a la fundación habrán de desempeñar sus funciones bajo los cánones de comportamiento ético que rigen actualmente en nuestra sociedad, con cualquiera de las personas o entidades que se relacione, tanto internas como externas, y teniendo en conciencia de la responsabilidad que implican todos sus actos, en representación de la fundación y en la suya propia.

La Misión, Visión y Valores son comunicados a nuestros grupos de interés.

Los **grupos de interés** de nuestra compañía son aquellas personas o colectivos que se ven afectados o tienen impacto en las actividades, servicios o productos de nuestra Fundación.

Con el fin de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de FEPAS, es especialmente relevante identificar y segmentar a nuestros grupos de interés y desplegar mecanismos que nos permitan comprender cuáles son sus necesidades y expectativas con el fin de crear valor para todos y obtener su confianza.

Los principales grupos de interés que identificamos y a los que nos dirigimos son:

Grupos de interés

Empleados
Clientes
Proveedores
Accionistas / Socios
Administraciones Públicas
Sociedad
Medio Ambiente

FEPAS asegura y regula la gestión responsable de sus grupos de interés a través de diferentes mecanismos desplegados para tal efecto.

Mecanismos desplegados para la gestión responsable de los Grupos de Interés

Código Ético

Principios de actuación

Manual

Normas

Plan de igualdad

Convenios laborales

Análisis de sugerencias y reclamaciones

Estudio de satisfacción

Grupos de mejora

Supervisión y seguimiento

Nuestra Fundación ha recibido las siguientes certificaciones y distinciones que la excelencia y la gestión responsable:



Certificación Calidad ISO 9001:2015



Certificado Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio UNE 158301:2005



Certificado Medioambiente ISO 14001:2015



Certificado Seguridad de la Información UNE-ISO/IEC 27001:2013



Certificado Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007



Sello Responsabilidad Social de Aragón

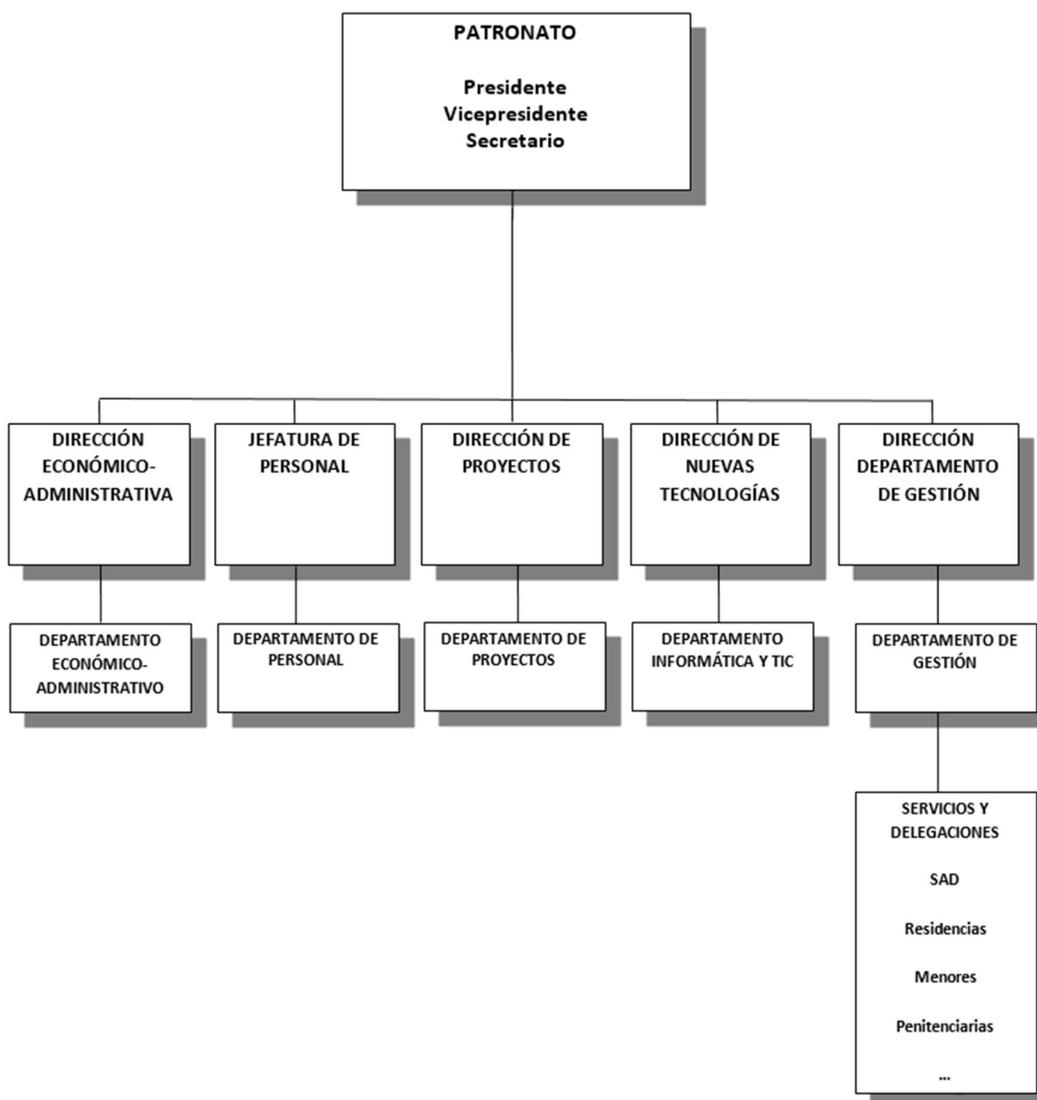
FEPAS participa en la Asociación Española de Fundaciones (AEF) y está suscrita a sus estatutos y principios.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES

Gobierno de la Fundación

El Organigrama de FEPAS es el siguiente:



El **Patronato** es el responsable de la Dirección de la Fundación.

Los **Departamentos** son los responsables de los Procesos de soporte.

Los **Servicios** son los responsables de los Procesos clave, es decir, del desarrollo de los servicios objeto de la entidad.

Estrategia de la Fundación

FEPAS tiene definido un Plan Estratégico, denominado Plan de gestión trianual para el periodo 2016 - 2019 y sus principales líneas de actuación son:

1. **Gestión de servicios:** Gestión rentable y de calidad.
2. **Relaciones con clientes y colaboradores:** Relaciones de confianza y colaboración.
3. **Gestión de procesos transversales:** Políticas de personal, formación interna, PRL, proveedores, administración, TICs, innovación.

Este Plan es fruto de la reflexión y el análisis de información relevante interna y externa desarrollado por FEPAS en la que se han tenido en cuenta las siguientes fuentes:

Fuentes de información relevantes

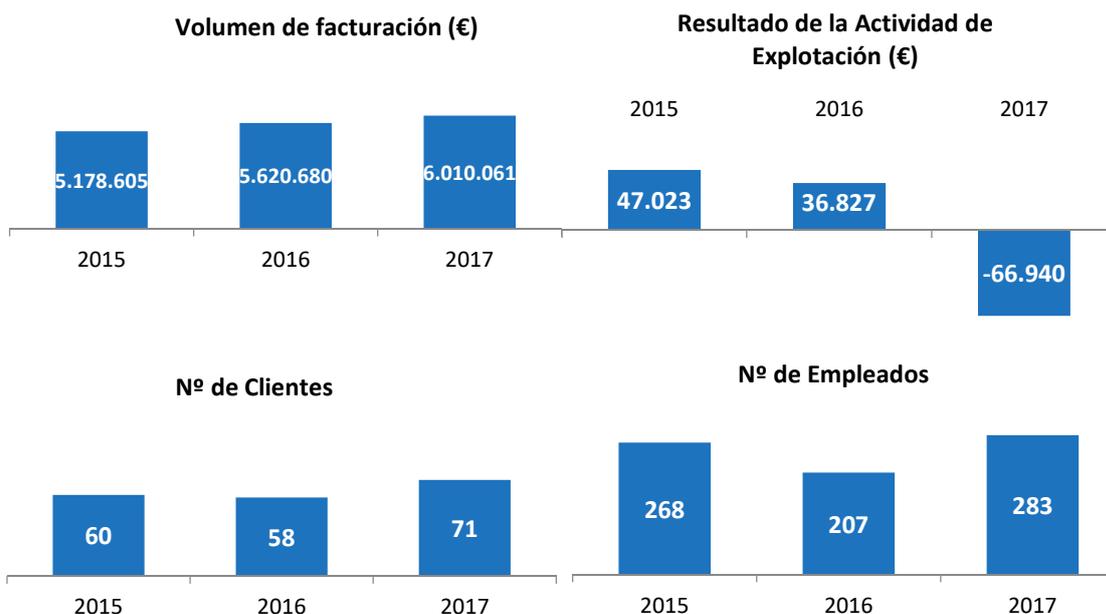
Información de los Grupos de interés

Estudios del Sector

El máximo órgano de gobierno conoce a fondo la entidad, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección, participando activa y responsablemente en la definición de la misión, visión, valores, políticas y objetivos económicos, ambientales y sociales.

Nuestro Compromiso con la Responsabilidad Social, se refleja a través de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, integrado en el Plan Estratégico. Su planificación es anual y pretende ser integrador, identificando las necesidades de nuestros grupos de interés y unificado mediante el modelo de gestión basado en EFQM.

Las principales magnitudes de FEPAS son:



NUESTRAS PERSONAS



Las personas son el principal activo de FEPAS, el eje fundamental que determina el éxito de todas nuestras actuaciones.

Es por ello, que FEPAS ha definido y desplegado un Plan de Gestión de RR. HH. Las principales líneas del Plan de RR. HH. son:

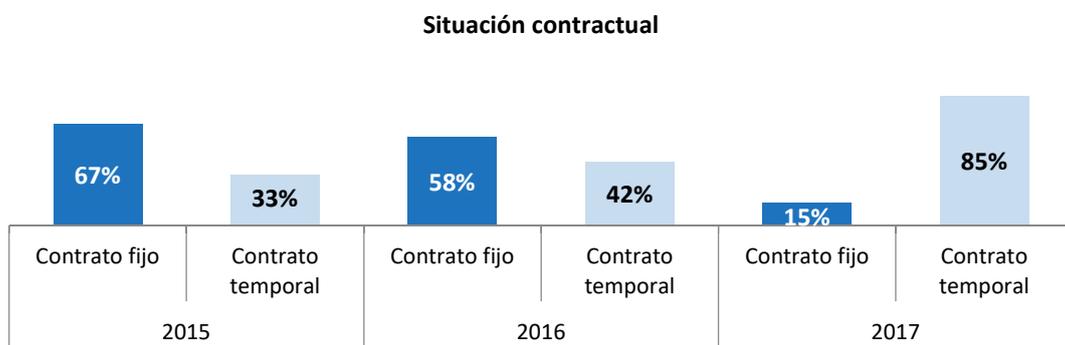
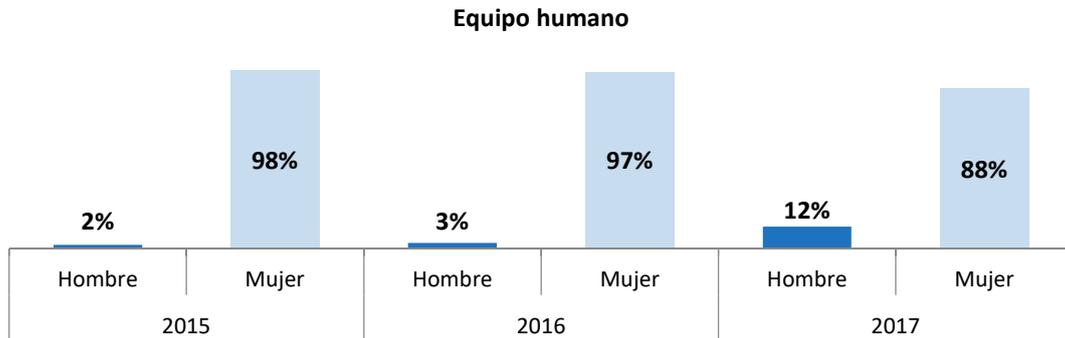
- Consolidar un mecanismo de selección de personal, conforme a las necesidades de la Fundación, para asegurar que el personal reúne los requisitos mínimos de cualificación para el desempeño de los puestos de trabajo sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- Contribuir a la promoción interna del personal, siempre que ello sea factible, frente a otras alternativas, fomentando el desarrollo de los trabajadores dentro de la fundación.
- Ser una entidad donde las personas desarrollen todo su potencial profesional, propongan ideas, sean proactivas y participativas y compartan aquellos valores que determinan la identidad de la fundación y que están dirigidos a fomentar una actitud positiva hacia el trabajo y a la vida en general, hacia la ética y la responsabilidad social.
- Favorecer que las personas hagan su camino con nosotros, por ello, perseguimos potenciar mecanismos para la adecuada integración y motivación de los trabajadores en la Fundación y en su centro de trabajo.
- Crear empleo estable es otra de las directrices que marcan nuestra política de Recursos Humanos.
- Promover la participación de los trabajadores en el funcionamiento de la fundación, potenciado a través de reuniones de equipo por niveles para debatir nuevas propuestas, facilitando la revisión y evaluación continua de los métodos de trabajo.

La Fundación dispone de la certificación de la norma internacional OHSAS 18001 que define el sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y que se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo.

Los ámbitos de actuación en la gestión responsable de personas son:

1. Formación
2. Evaluación de los empleados
3. Comunicación interna
4. Conciliación de la vida familiar y profesional
5. Seguridad y salud laboral
6. Evaluación de la satisfacción
7. Igualdad y Diversidad

A 31 de diciembre de 2017, FEPAS cuenta con 283 personas en plantilla con la siguiente distribución:



Formación

La formación constituye una de las líneas básicas en la estrategia de los Recursos Humanos de nuestra Fundación. El aprendizaje permanente es determinante para una satisfacción personal y profesional de nuestro equipo humano, además, es fundamental la respuesta adecuada a las exigencias y necesidades de nuestros usuarios y clientes.

Las necesidades de formación de las personas se identifican principalmente a través de las siguientes fuentes:

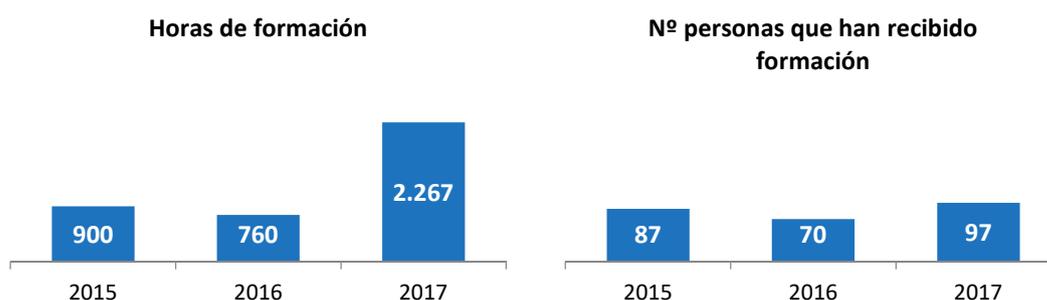
- Peticiones de los responsables.
- Peticiones de los empleados.
- Evaluación de los empleados.

Nuestra Fundación cuenta con un Plan de Formación planificada definido en base a las necesidades identificadas y estructurando las diferentes acciones formativas y los destinatarios de la misma.

Las principales temáticas de formación para los empleados son:

Temáticas Formación

Servicios Sociales
Prevención de la Seguridad y la Salud
Habilidades Profesionales
Igualdad
Ética y Deontología
Nuevas Tecnologías



Evaluación de los empleados

FEPAS realiza anualmente a todos los empleados una evaluación de resultados conseguidos, de las competencias y capacidades y de aspectos actitudinales y de comportamiento.

Dicha evaluación de competencias y capacidades se realiza a través de la supervisión y feedback.

Comunicación interna

La Fundación dispone de un procedimiento para establecer las vías de comunicación en la empresa, tanto a nivel interno como externo, en todos aquellos aspectos que incidan sobre el Sistema de Gestión Integrado.

El alcance de este procedimiento incluye toda la comunicación relativa a la gestión de la Fundación, en lo que se refiere a los sentidos verticales dirección-empleados y empleados-dirección como a la referente a la comunicación horizontal entre distintos departamentos y funciones. El alcance también incluye la comunicación externa que debe establecerse con clientes y proveedores a fin de garantizar la correcta implantación del Sistema de Gestión Integrado.

Los principales canales de comunicación interna existentes son:

Canales de comunicación

Intranet
Reuniones
Tablón
Boletín
Correo electrónico

Conciliación de la vida familiar y profesional

FEPAS tiene implantadas una batería de medidas para la conciliación de la vida familiar y profesional dirigidas a determinados colectivos de la Fundación. Estas medidas se articulan a través de un plan específico de Conciliación.

Las principales medidas que despliega la Fundación para contribuir a la conciliación de la vida familiar y profesional de sus empleados son:

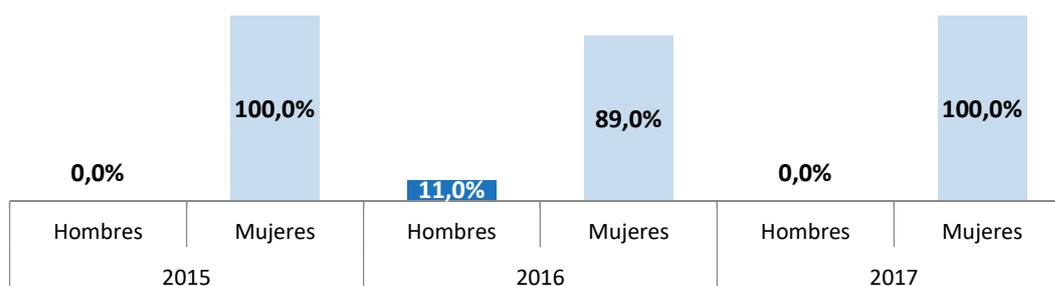
Medidas para la conciliación de la vida familiar y profesional

Horario flexible de entrada y salida

Jornada laboral intensiva o posibilidad de reducir el tiempo de comida

Jornada intensiva viernes y en determinadas fechas (Navidad, Semana Santa, periodo de adaptación de los horarios escolares, meses de verano, etc.)

Trabajadores que se han acogido al permiso maternal



Seguridad y Salud Laboral

FEPAS vela por que sus empleados dispongan de un nivel de seguridad y salud en el trabajo que aumente la productividad y el rendimiento empresarial.

Por ello, dispone de una Certificación OSHAS 18001 que asegura el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación en materia de seguridad y salud.

Nº de accidentes laborales



Satisfacción de los empleados

El conocimiento de las necesidades y expectativas de nuestro personal es otra de las herramientas para la mejora continua. Por un lado, permite realizar un seguimiento adecuado del clima laboral valorando aspectos relacionados con las condiciones del trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la información recibida para el desempeño de su trabajo, la comunicación interna y la formación recibida. Por otro lado, permite fomentar las mejoras sociales para ver satisfechas las necesidades y exigencias del personal y su motivación.

FEPAS evalúa la satisfacción de las personas a través de:

Instrumentos para evaluar la satisfacción	Periodicidad	Participantes
Encuesta de satisfacción en papel	Anual	Todos los empleados
Encuesta de satisfacción on-line	Anual	Determinados colectivos
Reuniones	Sin periodicidad establecida	Todos los empleados

Los principales aspectos evaluados son:

- Satisfacción general
- Organización de su cronograma
- Cauces de comunicación con coordinadores/as
- Confianza en la entidad gestora
- Formación recibida en aspectos técnicos de su trabajo
- Tratamiento de incidencias
- Supervisión de su trabajo
- Condiciones laborales
- Formación en materia de prevención de riesgos laborales
- Reconocimiento de sus propuestas y opiniones sobre su trabajo
- Sugerencias valoradas por sus superiores/as
- Actuaciones desarrolladas ante conflictos

Igualdad y diversidad

En FEPAS es primordial fomentar la igualdad de oportunidades y el acceso al trabajo de colectivos desfavorecidos o con dificultades de acceso al empleo: jóvenes, mujeres, inmigrantes, discapacitados y mayores de 45 años.

Mecanismos e instrumentos para la Igualdad y la Diversidad

- Plan de Igualdad
- Conjunto de medidas con objetivos e indicadores
- Comisión de Igualdad y Diversidad

La Fundación ha desplegado las siguientes actuaciones para favorecer la igualdad y la diversidad:

Actuaciones desplegadas para la Igualdad y la Diversidad

- Procesos de contratación responden a criterios neutros y no discriminatorios
- Procedimiento de actuación para combatir el acoso
- Difusión de la política de igualdad de la Fundación a sus grupos de interés
- Guía de uso de lenguaje no sexista

NUESTRAS PERSONAS USUARIAS



Las personas usuarias son quienes permiten a FEPAS el desarrollo de la actividad mediante la gestión de los servicios de los que son titulares.

Se promueve la interrelación y el diálogo abierto con las personas usuarias, a través de la comunicación transparente, clara, profesional y confiable.

Nuestra Fundación se comunica con las personas usuarias a través de los siguientes canales:

- Encuesta de satisfacción
- Buzón de sugerencias
- Web
- Teléfono / mail de contacto
- Reuniones periódicas

FEPAS dispone de las siguientes herramientas para identificar las expectativas y la satisfacción de las **personas usuarias de servicios sociales y familiares**.

Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción de las personas usuarias finales y familiares

Estudios de satisfacción

Reuniones con usuarios finales y familiares

La satisfacción de las **personas usuarias finales** y, en ocasiones, **de sus familiares** se mide de forma anual con encuestas y con reuniones de seguimiento evaluándose los siguientes aspectos:

Aspectos evaluados en la satisfacción de las personas usuarias finales y familiares

Satisfacción con el servicio

Características servicio

Recomendación del servicio

Seguridad del producto servicio



Ofrecer una amplia gama de servicios adaptados a las diversas necesidades sociales



Prestar un servicio de calidad|.

La información proporcionada a las personas usuarias finales se realiza a través diferentes documentos en función del tipo de servicio siendo la información comprensible, completa, clara y útil.

FEPAS oferta diferentes servicios particularizados en función del colectivo al que van dirigidos.

FEPAS publicita sus servicios a través del envío de calendarios a las personas usuarias.

Nuestra Fundación dispone de una política formal de protección de la privacidad y un sistema de gestión de las informaciones privadas de las personas usuarias.

FEPAS atiende y evalúa las reclamaciones de las personas usuarias a través de los siguientes sistemas:

SERVICIOS QUE OFRECEMOS



Canales para atender las reclamaciones e incidencias de personas usuarias

- Atención telefónica
- Formularios
- Atención personal

Las sugerencias transmitidas por nuestras personas usuarias se atienden a través de un buzón electrónico de recogida de sugerencias y de un buzón de sugerencias en la sede de cada servicio. Se da respuesta en un plazo de 15 días y se realiza un análisis anual para desplegar acciones de mejora sobre las reclamaciones y sugerencias de los clientes.

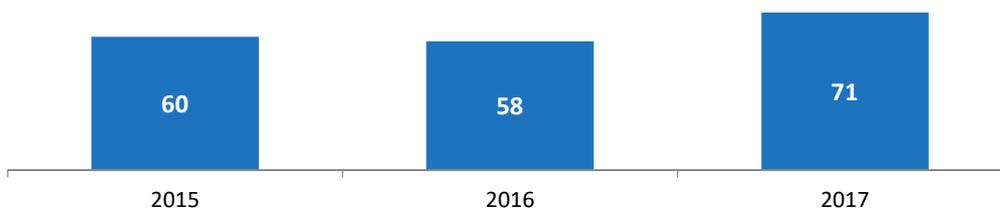
FEPAS gestiona la política formal de protección de datos.

Normas protección de datos

- LOPD
- LSS

Nuestra Fundación no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicio, así como ninguna queja o reclamación relacionada con la privacidad o fuga de datos de cliente.

Nº de clientes



NUESTROS PROVEEDORES



FEPAS desea poder realizar compras responsables, por ello establece con los proveedores una relación beneficiosa, confiable y profesional.

Los principales mecanismos desplegados por FEPAS para la correcta gestión de sus proveedores son:

Gestión de proveedores

Sistema de homologación de proveedores

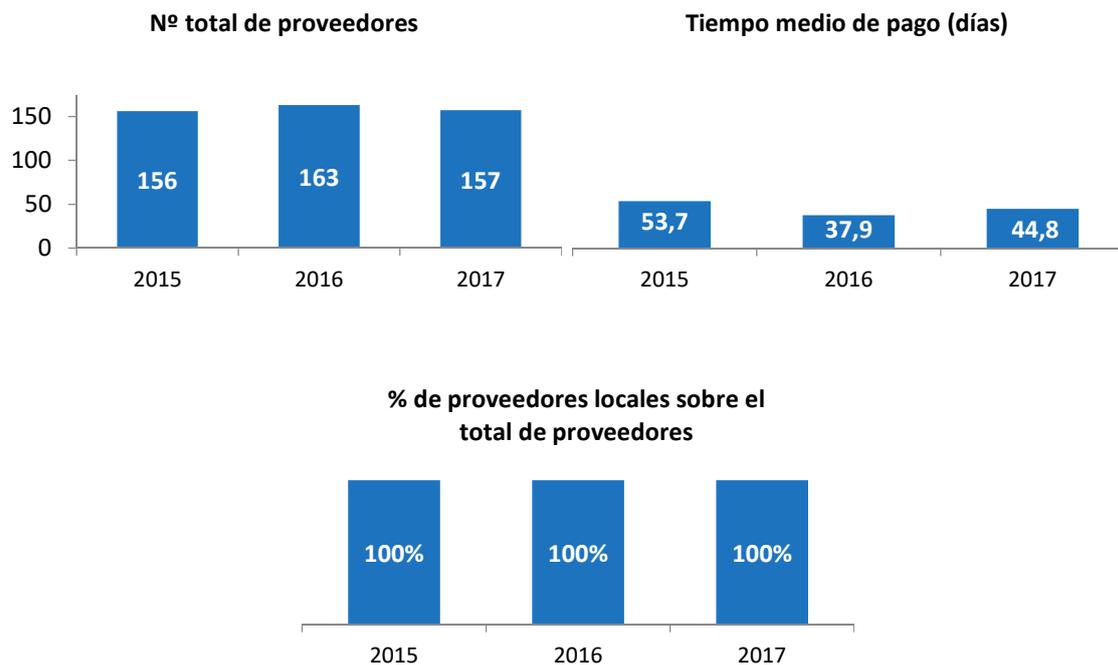
Criterios de valoración de proveedores

El sistema de homologación de proveedores permite a FEPAS evaluar la validez de estos de acuerdo a los requisitos y cultura de la Fundación. Con periodicidad anual, la organización evalúa las siguientes variables:

Variables Sistema de homologación

Sistemas de calidad implantados y certificados / Sellos de Excelencia Empresarial

Calidad / Satisfacción con servicios previos

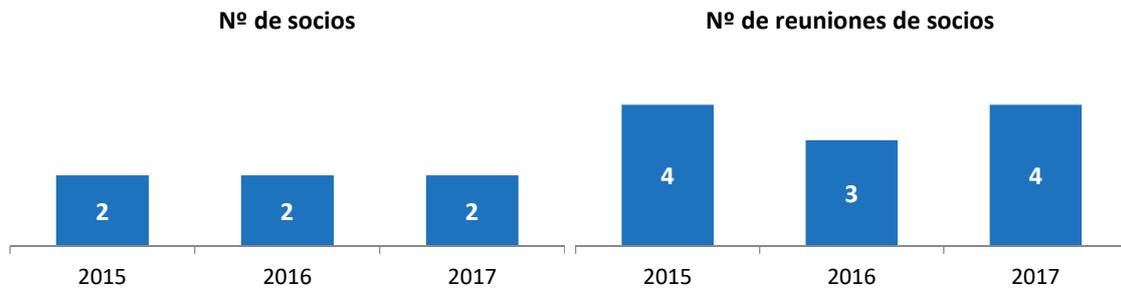


NUESTROS SOCIOS



Los socios o los propietarios de FEPAS son un grupo de interés clave, ya que proveen de recursos a la Fundación. Participan periódicamente en la toma de decisiones que afectan a la organización.

La principal herramienta a través de la cual se establece un diálogo con los socios / propietarios de FEPAS y se identifican sus necesidades y expectativas son las reuniones.



RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



FEPAS considera a las Administraciones Públicas como un partner clave, ya que la comercialización de sus servicios se realiza a través de licitaciones públicas. En este sentido, la Fundación despliega distintas herramientas que le permiten identificar sus necesidades y expectativas.

Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción de la Administración Pública

Estudios de satisfacción

Reuniones con clientes

Encuestas anuales y reuniones de seguimiento

La satisfacción de la **Administración Pública** se mide de manera anual con encuestas y con reuniones de seguimiento evaluándose los siguientes aspectos:

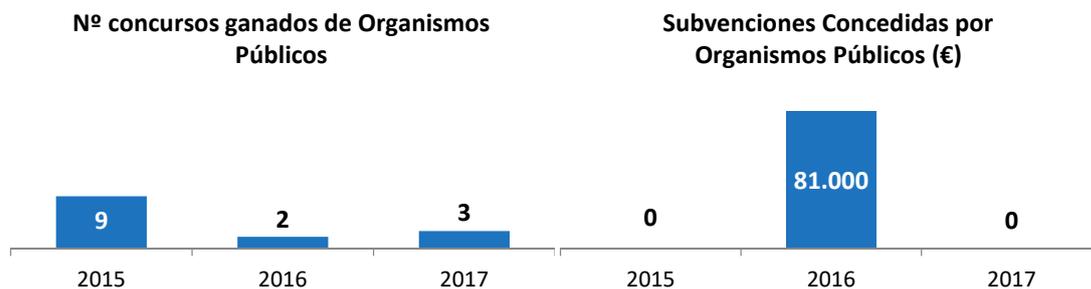
Aspectos evaluados en la satisfacción de la Administración Pública

Satisfacción con el servicio

Características servicio

Mejoras propuestas por la entidad

La Fundación proporciona información completa y transparente a las Administraciones Públicas sobre todos los servicios ofertados, características y funcionamiento a través del Proyecto Técnico.



NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



El compromiso de FEPAS con la Sociedad se fundamenta en el desarrollo de numerosos proyectos dirigidos a diversos colectivos con necesidades de atención social o en situación de exclusión.

Trabajamos con una finalidad; ofrecer una amplia gama de servicios adaptados a las diversas necesidades sociales. Por todo ello, nuestra Fundación tiene conocimiento de los impactos que genera en la Sociedad y en la comunidad dónde se encuentra, a través de buzón de quejas y libro foliado de reclamaciones

FEPAS mantiene reuniones periódicas con agentes de la comunidad, organismos y ONG, y participa en grupos de trabajo, lo que le permite obtener información relevante del entorno en el que está implantada y presta sus servicios.

NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



La gestión ambiental es relevante para FEPAS porque el medioambiente forma parte de nuestras vidas. Queremos que la preocupación por el medioambiente pase de una actitud de elección a un comportamiento rutinario.

El medioambiente ha pasado de ser un añadido, a convertirse un aspecto indispensable y exigible. Por ello, a nivel ambiental nuestra Fundación dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado basado en ISO 14.001 certificado desde 2009.

Nuestra Fundación dispone de una Política de Gestión Ambiental fundamentada en los siguientes principios:

Principios Política Ambientales

- Implantar una Mejora Continua de nuestros servicios basada en la identificación de los procesos básicos de actuación y el control del desempeño por medio de indicadores medibles (metas) y objetivos que nos permitan llevar a cabo su realización y seguimiento con el fin último de mejorar la Satisfacción del Cliente.
- Reducir o incluso, si es posible, eliminar las afecciones al Medioambiente.
- Proteger a nuestros trabajadores ante posibles peligros o riesgos existentes surgidos de la propia actividad que ejecutan y proteger y guardar la información de valor que la empresa tiene bajo su custodia.
- Cumplir con la normativa nacional e internacional aplicable y siempre que sea posible, ir más allá de los requisitos que la Fundación suscriba.
- Aplicar y desarrollar nuestro S.G.I. asumiendo unos compromisos de cumplimiento de unos requisitos especificados, marcados en las condiciones de prestación por nuestros clientes.
- Formar, concienciar y sensibilizar de una manera continua a todos los miembros de la Fundación para conseguir y cumplir todos los aspectos reflejados en esta Política.

FEPAS genera residuos peligrosos y no peligrosos, ruido, consumo de materias primas, de recursos naturales, de agua y de energía eléctrica derivados del desarrollo de su actividad.

Los residuos peligrosos generados son los siguientes.

Residuos peligrosos generados por la Fundación

Fluorescentes

Pilas

Lámparas LED

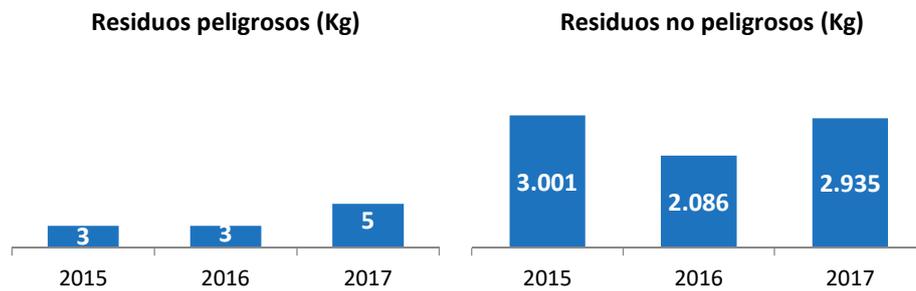
Se realizan diferentes medidas para controlar y/o reducir el impacto de la Fundación al Medio Ambiente:

Gestión de los residuos peligrosos

Zona específica para el almacenamiento de residuos peligrosos

Identificación y etiquetado de los contenedores de residuos peligrosos

Entrega a gestores autorizados



Gestión de emisiones a la atmósfera

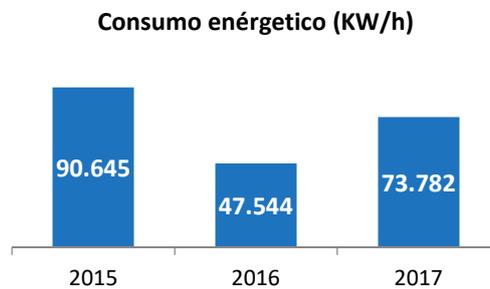
Controles periódicos de emisiones

Medidas adoptadas para la minimización del consumo de agua

Depósitos en las cisternas de media carga y carga completa

Medidas implantadas para la mejora de la eficiencia energética

Uso de lámparas y luminarias LED



FEPAS aboga por la concienciación ambiental de sus personas por ello se desarrollan las siguientes acciones que permiten la difusión del compromiso de la Fundación con la protección del medioambiente.

Acciones realizadas para la mejora de la conciencia ambiental

Formación de carácter ambiental a todos los empleados

Elaboración de una guía de buenas prácticas ambientales



Fepas



C/ Cabezo Buenavista, 7 – 50.007, Zaragoza
C/ Martin Machío, 50 – 28.002, Madrid



976 46 84 00
917 44 07 70



www.fepas.org
proyectos@fepas.org