

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016



  
*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 .....	10
Nuestros Clientes / Usuarios .....	16
Nuestros Proveedores .....	20
Relación con las Administraciones Públicas .....	22
Nuestro Compromiso con la Sociedad .....	24
Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente .....	26

## 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 organización 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 2016, 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 organización para ampliar información sobre nuestros productos y 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](mailto:proyectos@fepas.org).

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

# NUESTRA FUNDACIÓN



Fundación para el Estudio y Promoción de la Acción Social (en adelante, FEPAS) es una Fundación de Servicios con domicilio social en C/Martín Machío nº 50 - 28002 – Madrid y C/Cabezo Buenavista nº 7 - 50007 - Zaragoza.

Fundación para el Estudio y la Promoción de la Acción Social (FEPAS) fue creada en 2002 por un equipo de profesionales interesados en el campo de los Servicios Sociales. Esta fundación sin ánimo de lucro nace con los siguientes objetivos: Estudio, Gestión y Promoción de actividades relacionadas con la acción social.

FEPAS prestar un servicio y cercano en todo el territorio nacional.

A 31 de diciembre de 2016, FEPAS contaba con un total de 207 empleados.

La **Misión** de FEPAS se define como: “FEPAS es una organización que desarrolla 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: “Queremos 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

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 / Usuarios  
Proveedores  
Administraciones Públicas  
Sociedad  
Medio Ambiente

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

FEPAS asegura y regula la gestión responsable de los grupos de interés.

#### **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 o distinciones:

#### **Certificaciones o distinciones**

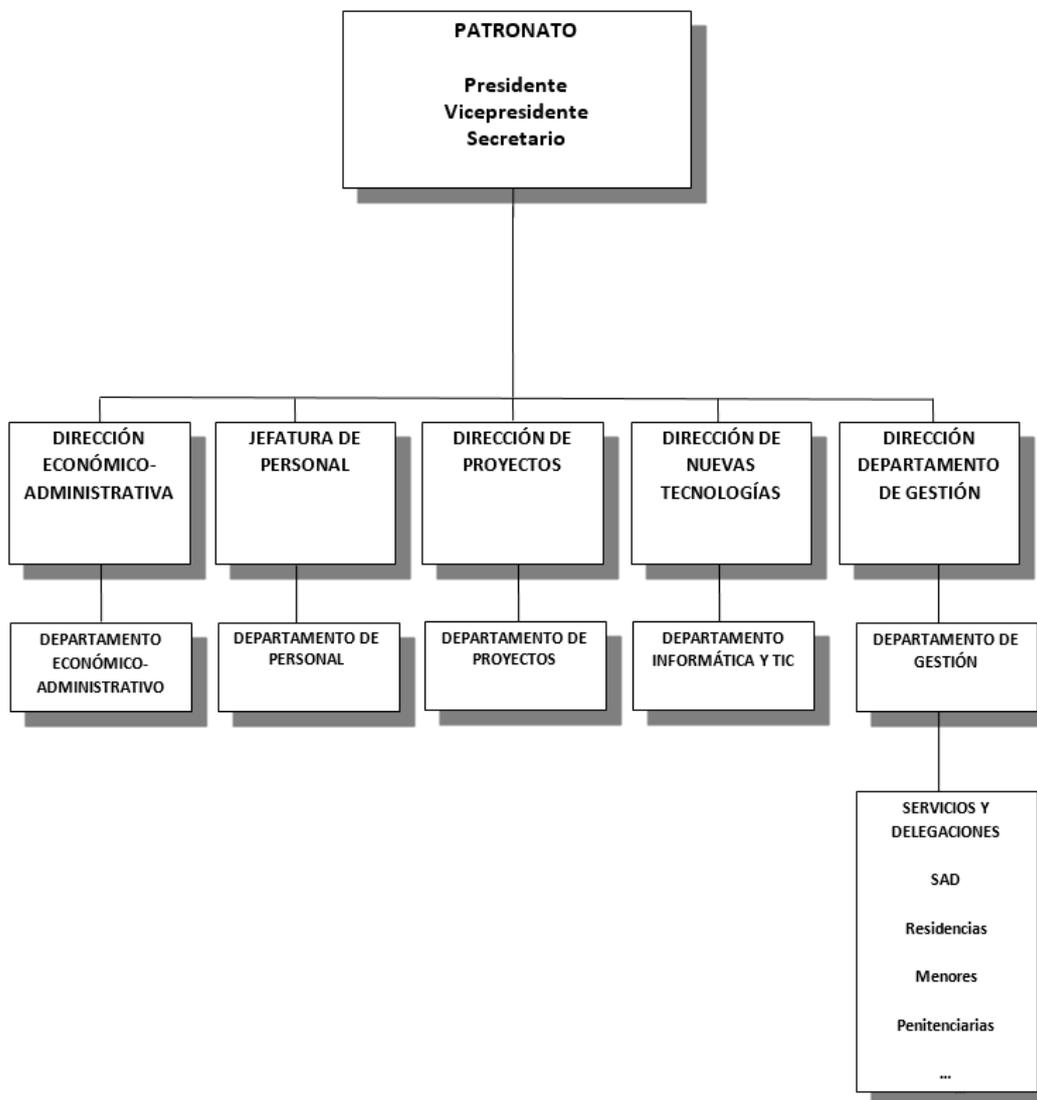
---

Certificación Calidad ISO 9001:2008  
Certificado Medioambiente ISO 14001:2004  
Certificado Seguridad de la Información UNE-ISO/IEC 27001:2013  
Certificado Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007  
Certificado Prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio UNE 158301:2005  
Auditoría Energética UNE-EN 16247. Edificios UNE-EN 16247-2

Para obtener más información sobre FEPAS puede consultar [www.fepas.org](http://www.fepas.org).

# Gobierno de la Fundación

El Organigrama de FEPAS es el siguiente:



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

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, para el periodo 2015 - 2020 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

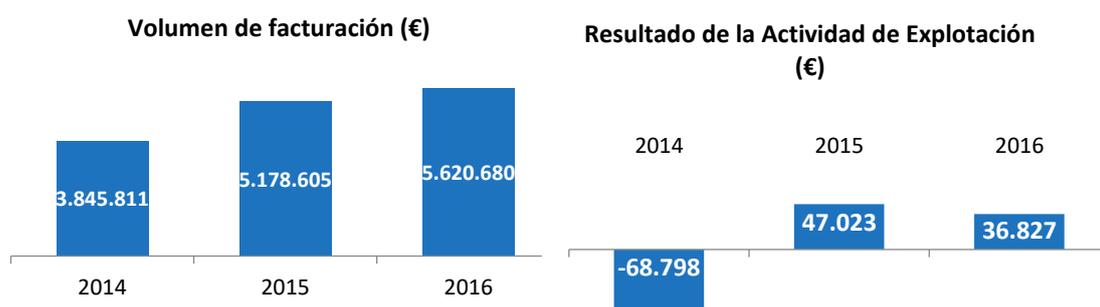
Información de los Grupos de interés

Estudios del Sector

Nuestro Compromiso con la Responsabilidad Social, se refleja a través de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, integrado en el Plan Estratégico. FEPAS vela por la excelencia en el servicio e incrementar la gestión responsable tomando como referencia el Modelo EFQM de Excelencia Empresarial.

FEPAS se somete a las obligaciones y referencias legales exigibles en materia de anticorrupción y soborno en todos los servicios que gestiona, cuya titularidad es pública.

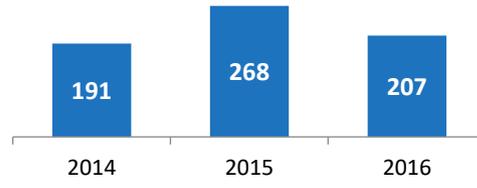
Las principales magnitudes de FEPAS son:



**Nº de Clientes**



**Nº de Empleados**



# NUESTRAS PERSONAS



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

Es por ello, que FEPAS ha definido y desplegado un Plan de Gestión de RRHH.

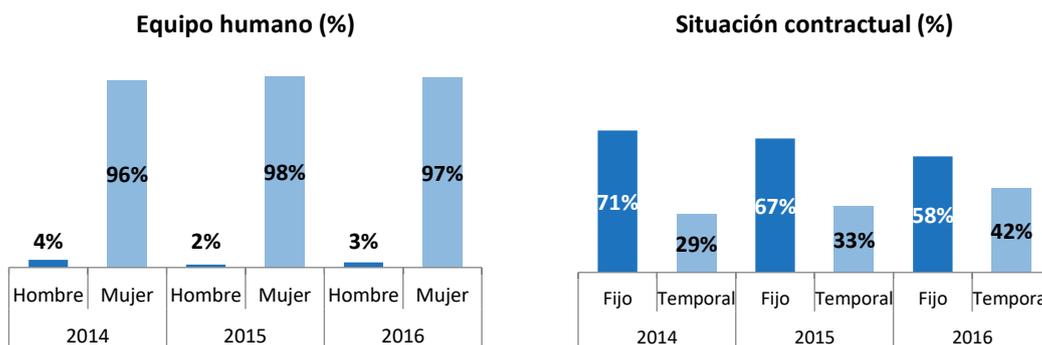
### **Certificados, premios y reconocimientos en gestión de las personas**

Certificado Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001:2007

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

A 31 de diciembre de 2016, FEPAS cuenta con 207 personas en plantilla con la siguiente distribución:



## Formación

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
- Estudio de necesidades previo

FEPAS define un Plan de Formación Planificada que estructura y planifica las diferentes acciones formativas y los destinatarios de la misma.

Las principales temáticas de formación para los empleados son:

### Temáticas Formación

---

Servicios Sociales

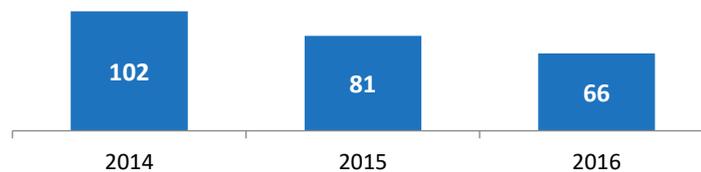
Prevención de la Seguridad y la Salud

Habilidades Profesionales

Ética y Deontología

Nuevas Tecnologías

### Nº personas que han recibido formación



## Evaluación

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 un proceso de Observación y feedback (supervisión).

## Comunicación interna

El objetivo de la comunicación interna es establecer las vías de comunicación en la Organización, 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 organización, 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

Boletín

Correo electrónico

## Conciliación de la vida familiar y profesional

Nuestra fundación, sensible a las nuevas necesidades sociales, aporta la voluntad, que junto con el Apoyo de la Administración, hace posible la incorporación de la mujer al mercado laboral, haciéndola compatible con la vida familiar, según define la Ley de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de noviembre de 1999. De esta forma contribuimos a un cambio de mentalidad que a su vez implica un cambio en los esquemas de funcionamiento, adaptándolos a las necesidades de los trabajadores y apostando claramente por una igualdad de oportunidades. Con estos objetivos como punto de mira, desarrollamos los siguientes Protocolos de Actuación:

### Medidas para la conciliación de la vida familiar y profesional

---

Concesión de permisos y excedencias: Permisos maternos para el cuidado de hijos y también, para el cuidado de familiares mayores o dependientes

Cursos de formación: Esta formación se dirige también a aquellas trabajadoras que están disfrutando de permisos o excedencias para que en el momento de su incorporación estén en situación de igualdad con el resto de la plantilla

## Seguridad y Salud Laboral

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

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

## Satisfacción de los empleados

Conocer la satisfacción de los empleados e identificar y priorizar expectativas y necesidades de los empleados es crítico para la mejora continua de la gestión responsable de este grupo de interés.

FEPAS evalúa la satisfacción de las personas a través de:

<b>Instrumentos para evaluar la satisfacción</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Participantes</b>
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:

### **Aspectos evaluados**

- 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 de oportunidades

En FEPAS el compromiso de todos con la promoción de la igualdad de oportunidades es primordial para asegurar la máxima aportación de las personas.

Disponemos de El Plan de Igualdad de FEPAS incluye las siguientes medidas:

- a) Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral.
- b) Selección de personal y acceso al empleo.
- c) Formación
- d) Inserción laboral de mujeres Víctimas de Violencia de Género.
- e) Decálogo de Buenas Prácticas
- f) Medidas específicas ante situaciones de acoso laboral y de acoso sexual y por razón de sexo.

---

#### **Instrumentos para la Igualdad de Oportunidades**

---

Plan de Igualdad

Guía de uso del lenguaje no sexista

Procedimiento para combatir el acoso

Comisión de Igualdad

# NUESTROS CLIENTES / USUARIOS



Los clientes son importantes para FEPAS por porque son quienes nos permiten el desarrollo de la actividad mediante la gestión de los servicios de los que son titulares. Se promueve la interrelación y el diálogo con los clientes, con una comunicación transparente, profesional y confiable.

FEPAS despliega con sus clientes / usuarios diferentes siguientes canales de comunicación que le permiten mantener el diálogo:

#### **Canales de comunicación entre los Clientes / Usuarios y la Fundación**

---

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

FEPAS clasifica a sus clientes en los siguientes segmentos / colectivos:

#### **Segmentos / colectivos de Clientes de la Fundación**

---

- Administración Pública
- Usuario final y familiares

Nuestra Fundación dispone de las siguientes herramientas para identificar las expectativas y la satisfacción de la **Administración Pública**.

#### **Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción de la Administración Pública**

---

- Estudios de satisfacción
- Reuniones con clientes

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

#### **Aspectos evaluados en la satisfacción de la Administración Pública**

---

- Satisfacción con el producto / servicio
- Características producto / servicio
- Mejoras propuestas por la entidad

FEPAS dispone de las siguientes herramientas para identificar las expectativas y la satisfacción del **Usuario final y familiares**.

### **Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción del Usuario final y familiares**

---

Estudios de satisfacción

Reuniones con usuarios finales y familiares

La satisfacción del **Usuario final y familiares** se mide de forma anual con encuestas y con reuniones de seguimiento evaluándose los siguientes aspectos:

### **Aspectos evaluados en la satisfacción de los Usuario final y familiares**

---

Satisfacción con el producto / servicio

Características producto / servicio

Recomendación del producto / servicio

Seguridad del producto / servicio

FEPAS comercializa sus servicios a través de licitaciones públicas.

La Fundación proporciona información completa y transparente a las Administraciones Públicas sobre todos los servicios ofertados, características y funcionamiento a través del Proyecto y a los usuarios finales a través del folleto informativo del servicio a recibir.

La información proporcionada a los clientes sobre los servicios es accesible, comprensible, completa y clara. FEPAS realiza su publicidad de manera transparente y clara.

Nuestra Fundación dispone de una política formal de protección de la privacidad y un sistema de gestión de las informaciones privadas del cliente/consumidor o usuario.

FEPAS atiende y evalúa las reclamaciones de sus clientes / usuarios a través de los siguientes sistemas:

### **Canales para atender las reclamaciones e incidencias de sus clientes**

---

Atención telefónica

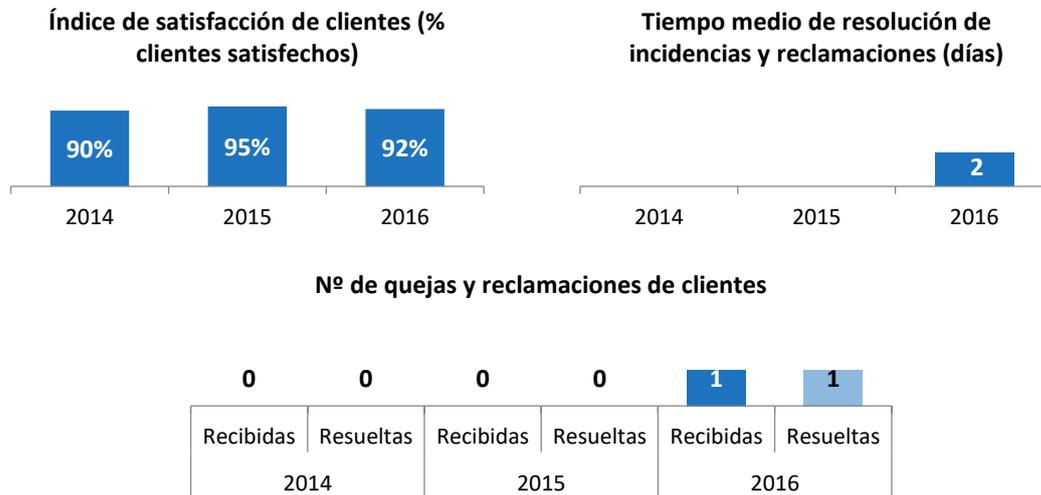
Formularios

Atención personal

Adicionalmente, FEPAS pone a disposición de sus clientes / usuarios un buzón electrónico de recogida de sugerencias y un libro de sugerencias en la sede de cada servicio. El plazo de respuesta es de 1 semana y se hacen análisis trimestrales. FEPAS realiza acciones de mejora sobre las reclamaciones y sugerencias de los clientes.

FEPAS gestiona la política formal de protección de datos a través de la LOPD.

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.



# NUESTROS PROVEEDORES



Los proveedores son importantes para FEPAS porque la entidad desea poder realizar compras responsables, por ello se establece con los proveedores una relación beneficiosa, confiable y profesional.

FEPAS tiene establecidos mecanismo para la correcta gestión de sus proveedores.

#### **Gestión de proveedores**

---

Sistema de homologación de proveedores

Criterios de valoración de proveedores

En el sistema de homologación se evalúan las siguientes variables.

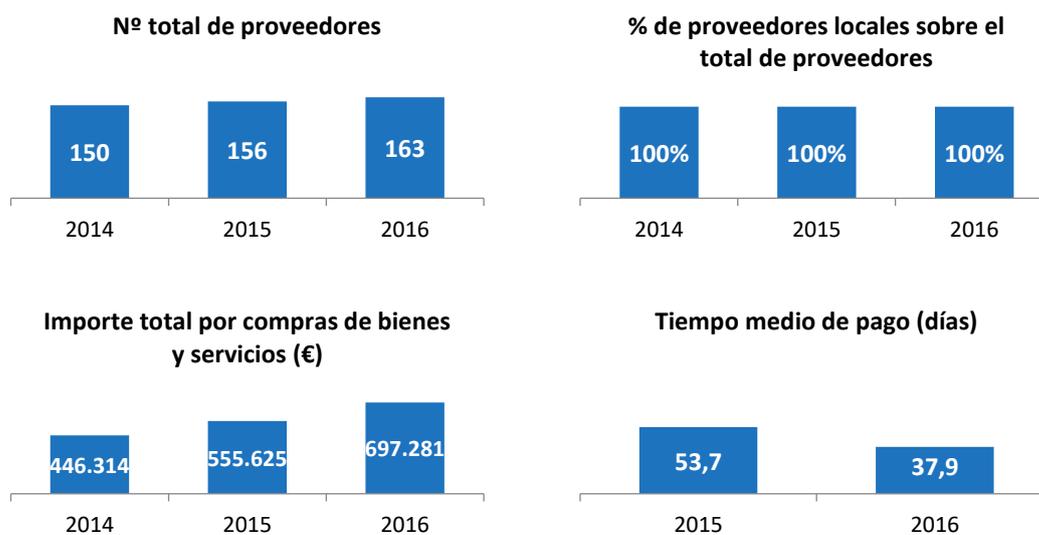
#### **Variables Sistema de homologación**

---

Sistemas de calidad implantados y certificados / Sellos de Excelencia Empresarial

Calidad / Satisfacción con servicios previos

La evaluación de proveedores se realiza con periodicidad anual.



# RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



En este sentido, la Fundación despliega distintos mecanismos de comunicación como pueden ser encuestas y reuniones periódicas. Tal y como se ha informado en el capítulo de Clientes, FEPAS considera las Administraciones Públicas como un segmento de clientes. En este sentido, la Fundación despliega distintos mecanismos de comunicación como pueden ser encuestas y reuniones periódicas que le permiten identificar sus necesidades y expectativas.

### Subvenciones recibidas por Organismos Públicos (€)



# NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



El compromiso de FEPAS con la Sociedad se fundamenta en el desarrollo de numerosos programas y servicios dirigidos a diversos colectivos con dificultades de integración social. 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.

# NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



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

El medioambiente ha pasado de ser un añadido, a un aspecto indispensable y exigible. Por ello, a nivel ambiental nuestra Fundación dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado basado en ISO 14001 certificado desde 2009.

FEPAS cuenta con 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 organización 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 organización para conseguir y cumplir todos los aspectos reflejados en esta Política

FEPAS genera residuos peligrosos y no peligrosos, ruido y consumo de materias primas y recursos naturales, 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 para su mejora.

### Acciones realizadas para la mejora de la conciencia ambiental

---

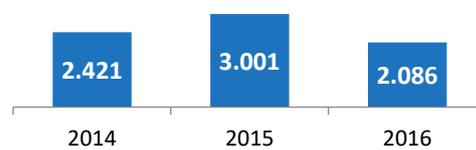
Formación de carácter ambiental a todos los empleados

Elaboración de una guía de buenas prácticas ambientales

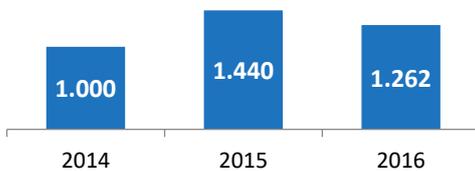
Residuos peligrosos (Kg)



Residuos no peligrosos (Kg)



Consumo de agua (m3)



Consumo energético (KW/h)

