

# MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2022



**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 .....	11
Nuestros Usuarios .....	18
Nuestros Proveedores .....	22
Nuestros Socios .....	24
Relación con las Administraciones Públicas .....	26
Nuestro Compromiso con la Sociedad .....	28
Nuestro Compromiso con el Medio Ambiente .....	30

## Nuestro compromiso

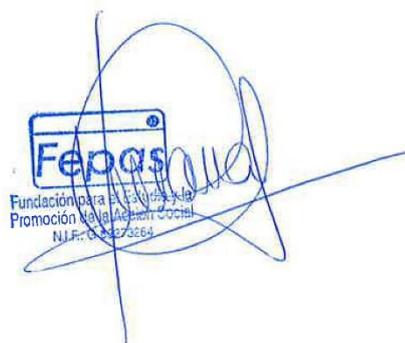
Siempre nos ha preocupado nuestro impacto en la sociedad. Tanto es así, que Fepas ha incorporado en su política la integración de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en todas las actividades que desarrolla.

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 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. Susana Sebastián Vigatá  
CEO



Fepas  
Fundación para el Empleo y la  
Promoción de la Actividad Social  
N.I.F.: 034270264

## Perfil de la Memoria

La Memoria de Responsabilidad Social recoge las principales actividades desarrolladas por Fundación para el Estudio y Promoción de la Acción Social comprendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, 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 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 Nº50, 28082 Madrid.

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



PROMOCIÓN

de actividades relacionadas con la acción social.

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](http://www.fepas.org).

A 31 de diciembre de 2022, FEPAS contaba con un total de 855 empleados.

Nuestra **Misión** se define como: FEPAS es una Fundación 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.”.



## TRABAJAMOS CON UNA FINALIDAD:

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

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.”.

Nuestros **Valores** determinan la forma de actuación y proporcionan una clara guía para las relaciones internas y externas de la Fundación.

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

Proveedores

Accionistas / Socios

Administraciones Públicas

Sociedad

Medio Ambiente

La Fundación comunica su Misión, Visión y Valores a todos sus grupos de interés.

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 o distinciones:



#### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La norma UNE-EN ISO 9001 certifica nuestra capacidad para proporcionar servicios sociales, socioasistenciales en centros e instituciones y de promoción de la autonomía. Diariamente trabajamos para mejorar nuestros procesos internos de gestión, proporcionando beneficios para nuestros clientes, nuestros colaboradores y las personas a las que atendemos.

[> Ver Memoria de Responsabilidad Social](#)

[> Ver declaración compromiso](#)



#### GESTIÓN DE CALIDAD

Fruto de esta constancia por alcanzar una **Gestión de Calidad** implementamos la norma UNE EN ISO 9001, que garantiza la capacidad de servicios que satisfagan los requisitos establecidos en los estándares de calidad.



#### GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Nuestro compromiso por el consumo eficiente de recursos y la sostenibilidad ambiental cuenta con la acreditación UNE-EN ISO 14001 (Gestión de Medioambiente).



#### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Toda nuestra gestión se desarrolla bajo el prisma de la seguridad de la información, certificada con la **UNE-ISO/IEC 27001** (Gestión de Seguridad de la Información). Con la puesta en marcha de nuestros protocolos de seguridad preservamos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas implicados en su tratamiento.



#### SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

También estamos en posesión de la norma internacional OHSAS 18001, dirigida a la **Gestión de la Seguridad y la Salud de los Trabajadores/as**, la cual permite un mayor control de los posibles riesgos laborales y mejora el rendimiento en materia de seguridad y salud.



#### GESTIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Tenemos un amplio bagaje en la gestión de servicios de ayuda en el domicilio y promoción de la autonomía personal. Esta experiencia se ve reflejada mediante la norma **UNE 158301**, en tanto que reunimos los requisitos para garantizar que las personas a las que nos dirigimos reciban un servicio de calidad.

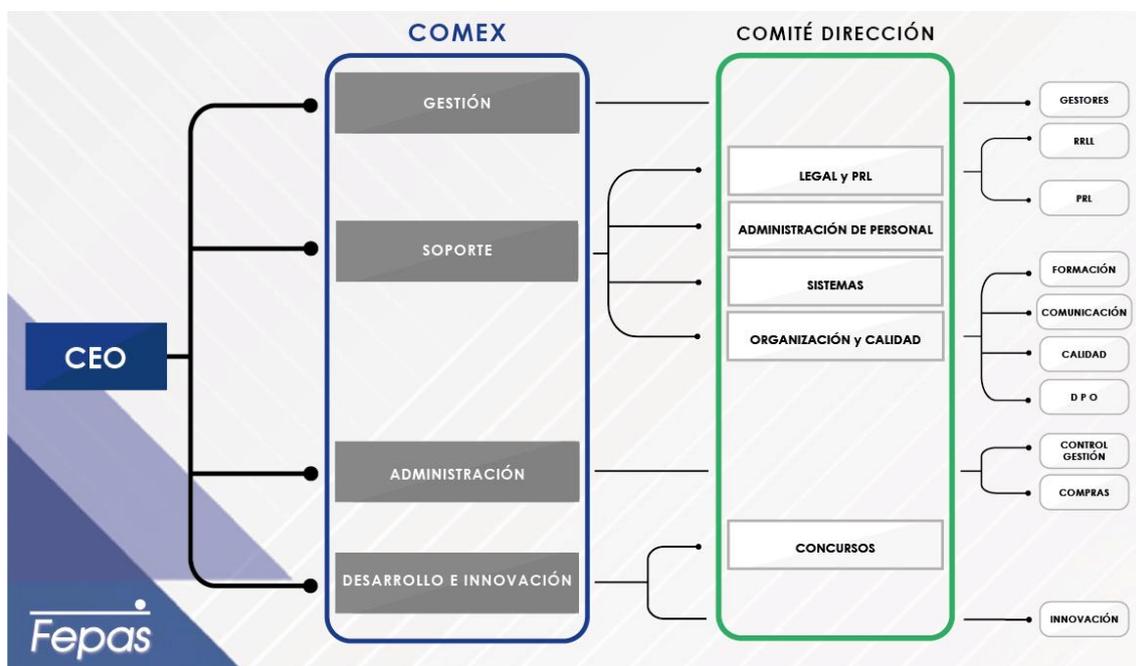
FEPAS participa en la Asociación Española de Fundaciones (AEF) y está suscrita a sus estatutos y principios.



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FUNDACIONES

# Gobierno de la Fundación

El Organigrama de FEPAS es el siguiente:



El **ÁREA DE GESTIÓN**, es el área de la organización que se encarga del contacto directo con los clientes, tanto administraciones públicas como entes privados. Las relaciones e interacción son continuas y se personaliza dependiendo de las necesidades del propio cliente.

El **ÁREA DE SOPORTE**, está compuesta por los siguientes departamentos:

- El **DEPARTAMENTO DE LEGAL y PRL**, dividido en dos áreas, se encarga de la gestión, tramitación y resolución de toda aquella situación jurídico-legal que pueda surgir en el seno de la organización, supervisando que se cumpla con la normativa vigente en el marco del ordenamiento jurídico existente en materia laboral, administrativa, mercantil, etc., con el objetivo de minimizar la conflictividad y resolver de forma favorable los procesos judiciales abiertos. El área que integra la prevención de riesgos laborales es la encargada de controlar los riesgos inherentes a la actividad laboral, asumiendo las especialidades técnicas de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada, generando conciencia preventiva a través de la implantación de las políticas y acciones de SST.
- El **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**, engloba todo lo referente a las relaciones laborales con nuestros empleados, así como la realización de las nóminas.
- El **DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**, es el Departamento de Tecnología e Información de Arquisocial, dentro del mapa de procesos organizacional, es un departamento de soporte con una triple misión:
  - Asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

- Dotar de las mejores herramientas, tanto a nivel software como hardware, a la organización.
- Dar el mejor soporte a nuestros clientes internos (delegaciones y sede central).
- El **DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN y CALIDAD**, se divide en diferentes áreas como la formación, comunicación, calidad y LOPD. Se encarga de la mejora continua en los distintos procesos de la organización, la gestión, implementación del sistema integrado de Calidad en la organización, la formación interna de los empleados, los distintos canales de comunicación y control de las redes sociales, así como asegurar el cumplimiento del RGPD y LOPDGDD.
- El **DEPARTAMENTO DE CONCURSOS**, es el responsable de la preparación y presentación de la documentación técnica y administrativa para la licitación de los concursos públicos destinados a la prestación y gestión de servicios sociales.

El **ÁREA DE ADMINISTRACION**, es la responsable de la contabilidad, las finanzas, la administración de la empresa y control de gestión.

El **ÁREA DE DESARROLLO e INNOVACIÓN**, atiende las áreas de contratación pública, asistencia técnica e innovación de la entidad. El Departamento se encarga de elaborar las ofertas que se presentan ante las diferentes Administraciones Públicas, a través de las cuales se gestionan los diferentes Programas y Servicios de atención social especializada. Además, es el departamento encargado de liderar los procesos de innovación que implementa la entidad, tanto a nivel metodológico como a nivel tecnológico, en coordinación con el Departamento de Sistemas.

Las funciones de **CEO** son las de supervisión de las principales actividades de la entidad.

FEPAS tiene previsto la realización de un compromiso con el objetivo de no favorecer ni formar parte de acciones de corrupción, soborno y blanqueo de capitales con sus actuaciones en nombre de la entidad.

En el año 2022, FEPAS no ha recibido denuncias por casos de corrupción, soborno y blanqueo de capitales.

Los procesos de la compañía se desarrollan de acuerdo con el siguiente mapa de procesos

## Estrategia de la Fundación

FEPAS tiene definido un Plan Estratégico, denominado Plan de gestión trianual para el periodo 2021 - 2024 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 y calidad.

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

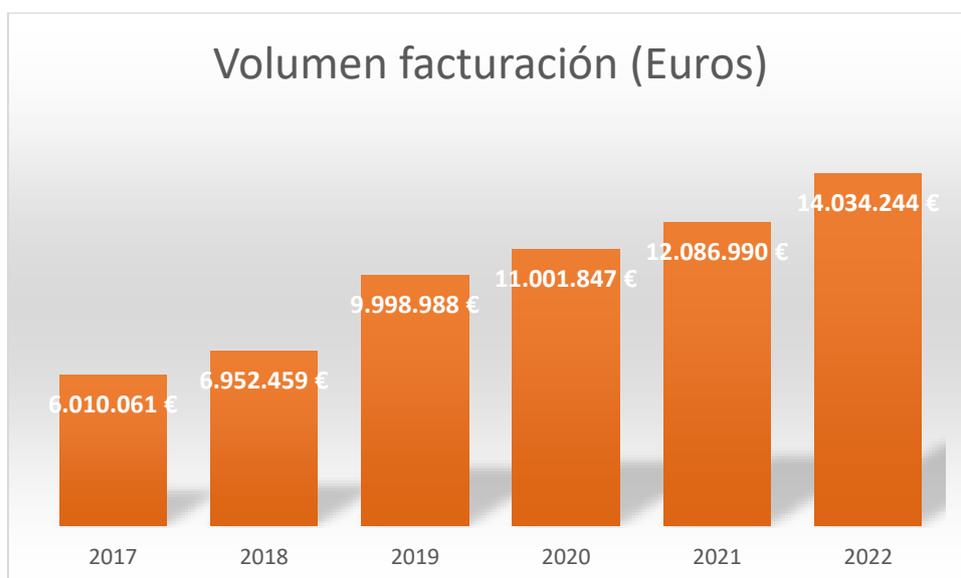
Información de los Grupos de interés

Estudios del Sector

El máximo órgano de gobierno conoce a fondo la entidad, participa activamente en la planificación estratégica y anual y colabora estrechamente con el órgano de dirección, 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.

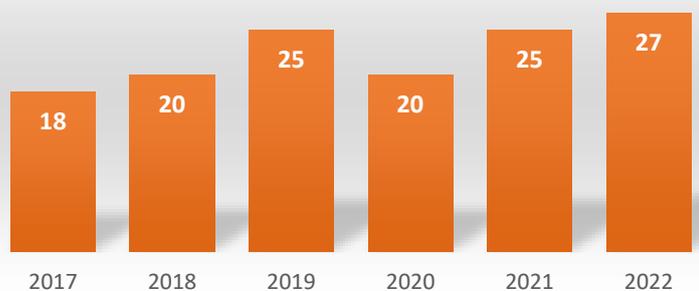
Las principales magnitudes de FEPAS son:



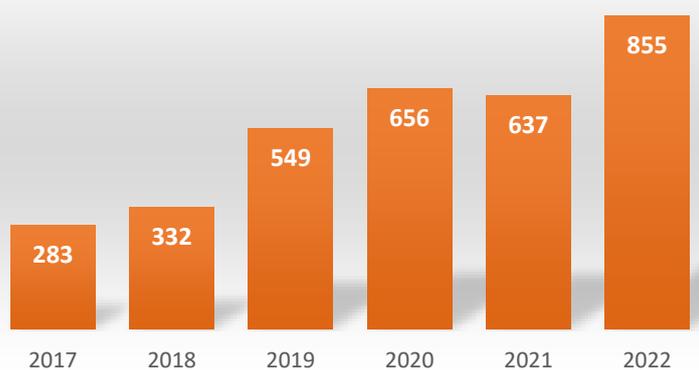
## Resultado de la actividad de explotación (Euros)



## Nº Clientes (Admin Pública)



## Nº Empleados



# NUESTRAS PERSONAS



Las personas son el eje fundamental que determina el éxito de todas las actuaciones. El cuidado de las personas trabajadoras es uno de los pilares sobre las que se asienta la política de Recursos Humanos. En esta materia, la Fundación persigue:

- Fomentar la igualdad de oportunidades y el acceso al trabajo de colectivos desfavorecidos o con dificultades de acceso al empleo: jóvenes, mujeres, inmigrantes, personas con discapacidad y mayores de 45 años.
- 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 y experiencia.
- 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 la vida en general, hacia la ética y la responsabilidad social.
- Potenciar mecanismos para la adecuada integración y motivación de las personas trabajadoras en la Fundación y en su centro de trabajo.
- Desarrollar planes de formación permanente, que en muchas ocasiones son determinantes en la satisfacción personal y profesional de nuestro equipo humano.
- Crear empleo estable y de calidad.
- Fomentar la participación de los equipos profesionales en el funcionamiento de la Fundación, potenciado a través de reuniones de equipo por niveles para debatir nuevas propuestas, facilita la revisión y evaluación continua de los métodos de trabajo.
- Conocer las necesidades y expectativas de nuestro personal, como pilar de los procesos de mejora continua. Para ello se realiza un seguimiento del clima laboral, valorando aspectos relacionados con las condiciones de trabajo, las relaciones entre personas trabajadoras, el grado de satisfacción con la información recibida para el desempeño de sus tareas, el grado de satisfacción con las vías de comunicación interna y la formación recibida.

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

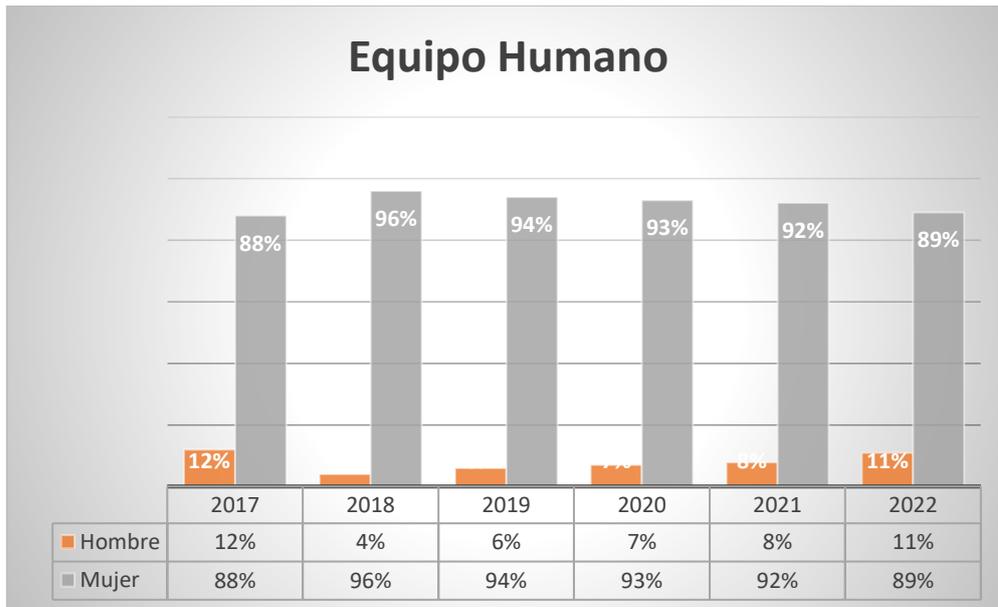
La Fundación dispone de la certificación de la norma ISO 45.001 que define el sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y que se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo.

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
- 8. Voluntariado Corporativo

A 31 de diciembre de 2022, FEPAS cuenta con 855 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
- Conocimiento de las nuevas necesidades de atención a las personas usuarias y evaluación del Plan de formación anterior.

Nuestra Fundación cuenta con un Plan de Formación que estructura las diferentes acciones formativas y los destinatarios de las mismas.

Las principales temáticas de formación para los empleados son:

### Temáticas Formación

Servicios Sociales Especializados (atención a mujeres víctimas de violencia, atención a menores, técnicas de orientación laboral, etc.)

Prevención de la Seguridad y la Salud

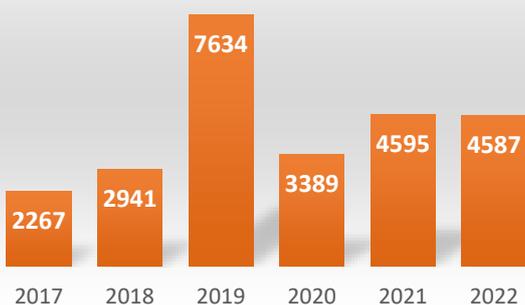
Habilidades Profesionales

Ética y Deontología

Nuevas Tecnologías

Igualdad

### Horas de formación



### Nº Personas que han recibido formación



## 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 observación y feedback (supervisión).

## Comunicación interna

La Fundación dispone de un procedimiento para establecer las vías de comunicación en la entidad, 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 patronato-empleados y empleados-patronato 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 instauradas medidas para la conciliación de la vida familiar y profesional dirigida a determinados colectivos. Estas medidas se articulan a través de un Plan 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/o salida

Jornada laboral intensiva o posibilidad de reducir el tiempo de comida

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

## 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 ISO 45.001 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</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:

<b>Aspectos evaluados</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Satisfacción general con el desarrollo de su trabajo</li><li>▪ Fundación de su horario laboral</li><li>▪ Cauces de comunicación con superiores</li><li>▪ Confianza en la entidad</li><li>▪ Formación recibida en aspectos técnicos de su trabajo</li><li>▪ Tratamiento de incidencias y conflictos</li><li>▪ Supervisión de su trabajo</li><li>▪ Condiciones laborales</li><li>▪ Formación en materia de prevención de riesgos laborales</li><li>▪ Reconocimiento de sus propuestas y opiniones sobre su trabajo</li></ul>

### Igualdad y diversidad

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

Con el objetivo de asegurar la igualdad de género en FEPAS se han desplegado los siguientes mecanismos e instrumentos:

### **Mecanismos e instrumentos para la Igualdad y la Diversidad**

---

Plan de Igualdad y Diversidad

Conjunto de medidas con objetivos e indicadores

Comisión de Igualdad

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

### **Actuaciones desplegadas para la Igualdad y la Diversidad**

---

Los procesos de contratación responden a criterios neutros y no discriminatorios

Procedimiento de actuación para combatir el acoso

### **Voluntariado Corporativo**

El Plan de Voluntariado de FEPAS contempla tres Programas: acompañamiento, desarrollo de actividad y apoyo al profesional.

Las actuaciones se desarrollan según las necesidades concretas de los diferentes servicios. El personal voluntario no realiza en ningún momento actuaciones que tengan que desarrollar equipos profesionales (con titulación específica).

# NUESTROS USUARIOS



Los clientes son importantes para FEPAS porque son quienes nos permiten el desarrollo de la actividad mediante la gestión de servicios.

Se promueve la interrelación y el diálogo con los clientes, con una comunicación transparente, profesional y de confianza.



**NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO:**

Prestar un servicio útil].



**NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO:**

Prestar un servicio y cercano



**NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO:**

Prestar un servicio eficaz].



**NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO:**

Prestar un servicio responsable].



**NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO:**

Prestar un servicio de calidad].

Nuestra Fundación se comunica con los clientes a través de los siguientes canales:

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

---

Encuesta de satisfacción  
Buzón de sugerencias  
Buzón de reclamaciones y quejas  
Web  
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  
Personas usuarias de servicios sociales y familiares

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

- Estudios de satisfacción anuales
- Reuniones periódicas

Los aspectos evaluados a través de dichas herramientas son:

#### **Aspectos evaluados en la satisfacción de 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 de las personas usuarias de servicios sociales y familiares:

- Estudios de satisfacción anuales
- Reuniones periódicas de seguimiento

Los aspectos evaluados a través de dichas herramientas son:

#### **Aspectos evaluados en la satisfacción de las personas usuarias de servicios sociales y familiares**

---

Satisfacción con el producto / servicio

Características producto / servicio

Recomendación del producto / servicio

Seguridad del producto / servicio

FEPAS proporciona información accesible, comprensible, completa, clara y útil sobre todos los productos y/o servicios ofertados, características y funcionamiento a través de las siguientes herramientas:

- A las Administraciones Públicas se les informa a través del Proyecto Técnico
- A las personas usuarias finales a través de diferentes documentos en función del tipo de servicio

FEPAS oferta diferentes servicios particularizados en función del colectivo al que van dirigidos, publicitándolos a través del envío de calendarios a las personas usuarias y a las administraciones públicas. Esta publicidad se caracteriza por ser sensible y de concienciación.

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.

#### **SERVICIOS QUE OFRECEMOS**

---

Familia
Menores
Infancia y Juventud
Tercera Edad
Mujer
Personas con discapacidad
Riesgo de exclusión social
Drogodependencia
Formación

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

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

---

Atención telefónica

Formularios

Atención personal

Las sugerencias pueden ser transmitidas por los usuarios a través buzón electrónico y un buzón físico 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.

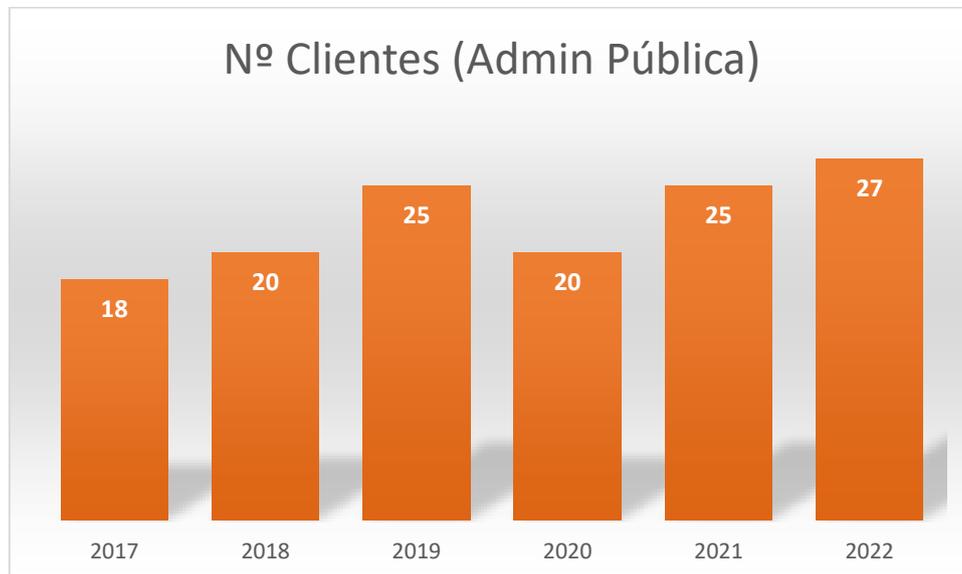
### **Normas protección de datos**

---

Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

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.



# NUESTROS PROVEEDORES



Los proveedores son importantes para FEPAS por ser una vía través de la que podemos aportar retorno a la sociedad, al fomentar compras responsables y locales. Por ello se establece con los proveedores una relación beneficiosa, confiable y profesional.

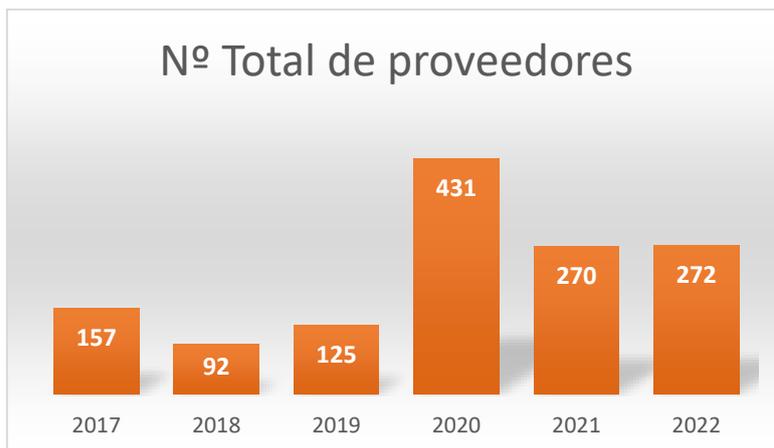
FEPAS tiene establecidos mecanismo para la correcta gestión de sus proveedores:

- Sistema de homologación de proveedores
- Criterios de valoración de proveedores

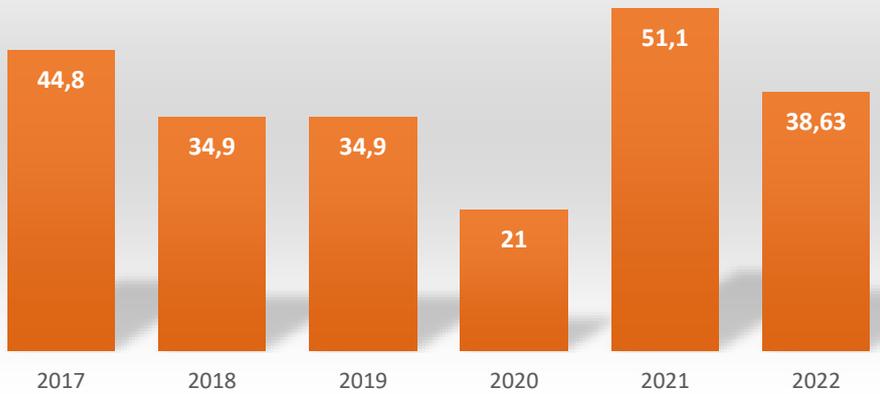
El sistema de homologación de proveedores permite a FEPAS evaluar la validez de estos de acuerdo con los requisitos y cultura de la Fundación. Con periodicidad anual, la organización evalúa las siguientes variables:

#### Variables Sistema de homologación

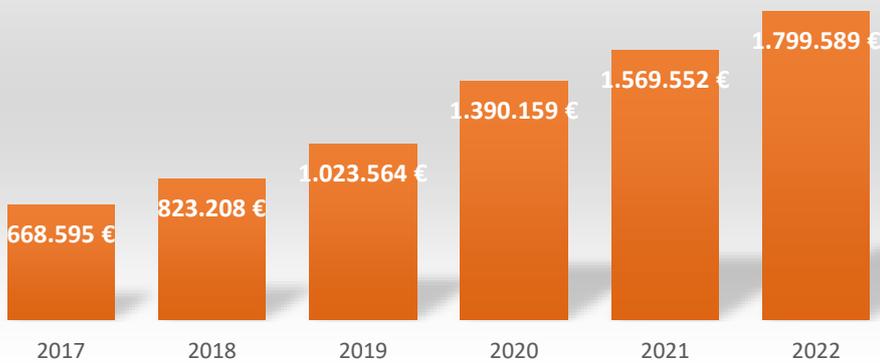
Sistemas de calidad implantados y certificados / Sellos de Excelencia Empresarial  
Calidad / Satisfacción con servicios previos



### Tiempo medio de pago (días)



### Importe total por compra de bienes y servicios



# NUESTROS SOCIOS



Los socios son importantes para nuestra Fundación porque participan activamente de todas las decisiones que afectan a la organización.

Con los socios, FEPAS promueve un diálogo continuo a través del desarrollo de reuniones periódicas a través de las que se identifican sus necesidades y expectativas.



# RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Para nuestra Fundación las Administraciones Públicas son el partner clave para el desarrollo de nuestra actividad.

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 periódicas

# 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 específicas de atención social o en situación de vulnerabilidad o riesgo. Por ello, es clave que la Fundación conozca los impactos generados por su actividad en la Sociedad.

La Fundación pone a disposición de la sociedad el buzón de quejas y libro foliado para que puedan comunicar a la organización cualquier tipo de queja o reclamación.

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 y queremos que la preocupación por el medioambiente pase de una actitud de elección a un comportamiento rutinario. El medioambiente es un aspecto indispensable y exigible a la ciudadanía.

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 fundamentado en los siguientes principios:

#### **Principios Política Ambientales**

---

- Implantar actuaciones de mejora continua en nuestros servicios basadas en la identificación de los procesos básicos de actuación y el control del desempeño por medio de indicadores medibles (metas).
- 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.

Nuestra Fundación genera residuos peligrosos, residuos no peligrosos (ruido, consumo de materias primas y recursos naturales), consumo de agua y de energía eléctrica.

Los residuos peligrosos que genera la Fundación 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 nuestra 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

### **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**

---

Instalación de lámparas led

Auditoría Energética UNE-EN 16247. Edificios UNE-EN 16247-2



Además, FEPAS también realiza otras acciones y actividades de carácter ambiental como Uso de material fungible reciclado (folios).

---



# 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](http://www.fepas.org)  
[proyectos@fepas.org](mailto:proyectos@fepas.org)