

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FEACCU**

CIF:G22190201

C/Barbastro 3 Bajos.

22002 - Huesca

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FEACCU - Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la provincia de Huesca

#### Forma jurídica

Asociación | Federación

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

98 Asociaciones 14.442 Socios

#### Número de miembros Junta/Patronato

23 (20 vocales representantes de asociaciones y presidenta, secretaria y tesorera)

#### Dirección - CP - Población

C/. Barbastro, 3 Bajos - 22002 Huesca

#### Sector/Ámbito de actuación.

Asociacionismo

#### Actividad principal

Consumo, Medio Ambiente, Salud, Formación, Mujer, Igualdad, Desarrollo, Cooperación

#### Colectivo principal atendido

Consumidores, usuarios y ciudadanos en general.

#### Año comienzo actividad.

1996

#### Número de personas empleadas - media anual

2

#### Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

2

#### Número de voluntarios

23

**Persona contacto**

Pilar Gambau López - Asesora jurídica

**E-mail contacto**

feaccu@feaccu.org

**Página web**

www.feaccu.org

**GENERAL****Tendencias Globales**

**1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)**
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren la sostenibilidad de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

**1.1 Información adicional**

Nuestras acciones son globales ya que trabajamos en todos los ámbitos:

- Político: Participación en Órganos del Gobierno de Aragón, Consejos, Mesas y Foros.
- Medioambiental: Entre nuestros objetivos está la información, formación y sensibilización en materia de medio ambiente
- Tecnológico: Trabajamos para la inclusión digital de los miembros de nuestras asociaciones, programamos formación y damos medios técnicos como equipos informáticos a nuestras asociaciones.
- Social : Desarrollamos acciones de desarrollo e igualdad, conciliación y empoderamiento de la mujer.
- Entidad declarada de interés social por el Gobierno de Aragón

**2.- ¿Cree que las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

**2.1. Información adicional**

La responsabilidad social es posible en todas las organizaciones y admite grados, en función del tamaño y recursos de cada organización. Es una convicción personal y un deber moral.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Existe una planificación formal, pero no se incluyen aspectos sociales y/o ambientales de forma sistemática.

#### **3.1. Información adicional**

Por falta de recursos humanos, no se documenta todo lo suficiente pero si se planifica con una visión longitudinal (corto, medio y largo plazo)

### **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

La organización aplica sistemas de control y análisis que le permiten optimizar el uso de recursos de los que dispone.

#### **4.1 Información adicional**

Se gestionan y controlan eficazmente nuestros recursos, para no caer en un déficit económico y de gestión.

### **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

Es decidido por el órgano de gobierno tras un proceso interno de participación y se destina íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

#### **5.1. Información adicional**

Los fondos derivados de financiación y/subvenciones se destinan íntegramente al desarrollo de proyectos, y los derivados de cuotas de los socios se destinan al fondo de maniobra para atender compromisos de pago ordinarios y extraordinarios.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización y los tenemos identificados de forma específica y diferenciada.

#### **6.1. Información adicional**

Nuestros grupos de interés y diálogo son:

Gobierno de Aragón: Economía, Industria y Empleo, Educación, Cultura y Deporte, Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, Ciudadanía y Derechos Sociales, Desarrollo Rural y Sostenibilidad y Sanidad

Organismos autónomos dependientes del Gobierno: Instituto Aragonés de Empleo, Instituto Aragonés de la Mujer y Servicio Aragonés de Salud

Diputación Provincial de Huesca

Ayuntamiento de Huesca

Grupos de Acción Local: Adesho, Adecuara, Ceder Oriental, Cedesor, Ceder Somontano y Ceder Monegros

Comarcas de Huesca: Jacetania, Alto Gállego, Sobrarbe, Ribagorza, Somontano, Hoya de Huesca, Bajo Cinca, Cinca Medio, La Litera y Monegros.

## **7.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los grupos de interés.

### **7.1. Información adicional**

Se llevan a cabo tareas periódicas de información y comunicación con los distintos grupos de interés, se registran y se establecen acciones cuando es necesario, pero no se ha desarrollado metodología específica para la gestión de la información.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

## **8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma responsable, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.

### **8.1. Información adicional.**

Los/las miembros de la junta ejercen su cargo de forma particular, conocen sus obligaciones, se involucran en la gestión y rinden cuentas al menos 2 veces al año de su actividad.

## **9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno de vez en cuando.

### **9.1.- Información adicional.**

Estamos en proceso de implementar sistema de gestión de la información, con el fin de analizar y tomar decisiones en base a indicadores clave.

## **10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La organización es transparente y proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

### **10.1. Información adicional**

FEACCU forma parte del Consejo de Transparencia de Aragón

## **11.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral.

#### **11.1.- Información adicional**

Debido a la poca rotación que tiene la organización no se ha establecido un Manual de Acogida para el Personal y miembros de Feaccu. Nuestros objetivos y servicios están publicados en sitio web [www.feaccu.org](http://www.feaccu.org) y el resto de información se da a través de "formación on the job".

#### **12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización.

#### **12.1. Información adicional**

Nuestros objetivos y servicios están publicados en sitio web [www.feaccu.org](http://www.feaccu.org), pero vemos de vital importancia redactar un código de conducta y se va a trabajar en ello.

### **Plan de Responsabilidad Social**

#### **13.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **13.1. Información adicional**

Por la propia naturaleza de nuestra organización, ya se trabaja en el plano de lo social y medioambiental. En este momento estamos en pleno proceso de evaluación y diagnóstico para diseñar acciones de mejora en el más estricto marco de la "Responsabilidad Social"

#### **14.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **14.1. Información adicional**

No existe Plan de Responsabilidad Social, la plantilla media de la organización es de 3 personas a jornada parcial.

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

#### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

Conocemos la satisfacción de los clientes/usuarios/beneficiarios de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

#### **15.1. Información adicional**

Se lleva a cabo un registro de información de nuestras asociaciones, pero no se realizan encuestas periódicas de satisfacción ni recogida sistemática de información.

Vamos a trabajar en el diseño e implantación de un modelo de gestión que nos permita optimizar recursos, mejorar funcionamiento y resultados.

**16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?**

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

**16.1. Información adicional**

Actualmente no tenemos donantes. Parte de nuestra financiación se justifica a través de subvenciones, y si en caso de llevar a cabo algún proyecto en colaboración con otros organismos la satisfacción se mide en términos generales, no hay procedimiento específico de medición a través de indicadores.

**17.- ¿Cómo identifica las posibles mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras de manera esporádica pero no se implantan en los procesos de la organización

**17.1. Información adicional**

La Junta Directiva ha detectado un déficit de gestión, por lo que se ha contratado a personal cualificado para documentar los procesos, mejorar la gestión y corregir el déficit. El objetivo final es mejorar el servicio a nuestras asociaciones, miembros y sociedad en general.

**Innovación en los productos y servicios**

**18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada, más allá de un diagnóstico previo y/o análisis de la realidad antes de comenzar a prestar el servicio.

**18.1. Información adicional**

No existe proceso diferenciado de investigación e innovación, pero si un análisis de información del entorno, legislación, acciones de nuestros grupos de interés y el consecuente registro de ideas y posibles acciones y/o proyectos.

**Calidad de los productos y servicios**

**19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la

comercialización.

#### **19.1. Información adicional**

Nuestros servicios están publicados en sitio web [www.feaccu.org](http://www.feaccu.org)

#### **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

No ofrecemos sistema de evaluación. No se evalúa de forma personalizada.

#### **20.1. Información adicional**

Tenemos que mejorar en este aspecto

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

#### **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

Si el cliente/usuario/beneficiario nos pregunta sobre un producto o servicio, preparamos información para ellos.

#### **21.1. Información adicional**

De la totalidad de nuestros servicios se da información detallada de forma verbal.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?**

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### **22.1. Información adicional**

No tenemos suficiente muestra de empleados y voluntarios para analizar esta información, existe comunicación directa entre empleado/as y dirección.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **23.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, cultura...)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al área de personas y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

#### **23.1. Información adicional.**

Nuestra organización trabaja a nivel social la igualdad de oportunidades y no discriminación, va implícito de forma interna y externa.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

#### **24.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se aplican las disposiciones mínimas legales: Estatuto de los Trabajadores, Ley 39/1999 para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y Ley 3/2007 para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres

También se aplican medidas voluntarias siempre que sean compatibles con la atención al público y varían en función del puesto ocupado, por la propia naturaleza de este, siguiendo recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

- Flexibilidad laboral, jornada intensiva, trabajo por objetivos y teletrabajo.

Entre nuestros objetivos está impulsar la inserción socio laboral de la mujer y la conciliación no sólo laboral sino personal.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias y se analizan las propuestas

#### **25.1. Información adicional.**

El personal de FEACCU, socias y otras partes interesadas tienen total libertad para solicitar cualquier acción formativa con el fin de mejorar habilidades y competencias, ya sea en el ámbito laboral como en cualquier área de mejora personal

### **26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo o de las tareas asignadas, en función de las necesidades de cada departamento/área y/o de cada función asignada.

#### **26.1. Información adicional.**

Se realizan acciones formativas para personal voluntario de la federación y también de las asociaciones miembros de FEACCU

## **Seguridad y Salud**

### **27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias.

#### **27.1. Información adicional.**



El servicio de prevención está externalizado con un SPA que se ocupa de la evaluación y plan de prevención de riesgos laborales.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **28.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

##### **28.1. Información adicional.**

Somos miembro del Consejo Aragonés de Consumo y entre nuestros objetivos está la información, formación y fomento del consumo responsable.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales, sociales y de proximidad asociados a la actividad.

##### **29.1. Información adicional.**

Se evalúa a los proveedores, aunque no existe procedimiento específico, no se efectúa un volumen de compras tan amplio para el ejercicio de nuestras actividades.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

##### **30.1. Información adicional.**

Se planifican proyectos afines a la finalidad social de la organización, la formación y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con la actividad principal de la organización.

##### **31.1. Información adicional.**

Se realizan proyectos relacionados con los fines de la organización recogidos en los estatutos, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos sociales y las necesidades de la sociedad

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comunican formalmente a las personas empleadas y voluntarias y se fomenta su participación, como puede ser en proyectos de voluntariado, colaboración con campañas, participación en actividades con otras asociaciones.

#### **32.1. Información adicional**

Se comparten con empleados, voluntarios, asociaciones federadas y entidades colaboradoras. Se tiene contacto y se colabora habitualmente con otras ONG

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso.

#### **33.1. Información adicional**

Se comunican las acciones puntualmente, a través de los medios de comunicación, prensa y radio y página web y Facebook.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **34.1. Información adicional.**

No existe un plan, pero se considera el impacto ambiental de todas las acciones

### **Compromiso frente al cambio climático**

**35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **35.1. Información adicional.**

Existen planes que se comunican a las Asociaciones miembros

### **Economía circular**

#### **36.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

##### **36.1. Información adicional**

Estamos difundiendo información y sensibilizando a nuestras asociaciones sobre la economía circular

### **Comunicación ambiental**

#### **37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS.

##### **37.1. Información adicional**

se comunica a nivel interno y a grupos de interés

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 5 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 9 - Capacitar a las personas de la organización.
- 10 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

### **Valoración Global**

#### **39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

FEACCU tiene como mayor fortaleza la gran representación y tejido asociativo que representa así como la diversidad y transversalidad de nuestras acciones.

**41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Nuestra principal área de mejora es la gestión y ampliar la participación de las asociaciones en la federación, así como la participación de FEACCU en los grupos de interés y ámbito europeo.

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.