

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FEPAS, Fundación para el Estudio y la  
Promoción de la Acción Social**

CIF:G83273284

C/Cabezo Buenavista nº:7 Local

50007 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FUNDACIÓN PARA EL ESTUDIO Y PROMOCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL (FEPAS)

#### Forma jurídica

FUNDACIÓN

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

-

#### Número de miembros Junta/Patronato

3 MIEMBROS: PRESIDENTE, VICEPRESIDENTE Y SECRETARIO

#### Dirección - CP - Población

C/ Cabezo Buenavista Nº7 Local

#### Sector/Ámbito de actuación.

Gestión de Servicios Sociales

#### Actividad principal

Servicios Sociales

#### Colectivo principal atendido

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

#### Año comienzo actividad.

2002

#### Número de personas empleadas - media anual

759

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

556

#### Número de voluntarios

0

**Persona contacto**

JAVIER PINTOR NAVARRO

**E-mail contacto**

calidad@fepas.org

**Página web**

www.fepas.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.)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario, se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

Nuestra organización, FEPAS, reconoce la importancia de considerar y estar al tanto de temas globales que puedan impactar directa o indirectamente en nuestras operaciones y en el cumplimiento de nuestra misión. Realizamos análisis formales periódicos que nos permiten identificar los temas con mayor relevancia para nuestra actividad. Esto abarca aspectos económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales.

En nuestro sector, que se centra en la gestión de servicios sociales de titularidad pública y en el empleo de un volumen significativo de personal, estamos particularmente expuestos a una variedad de amenazas y oportunidades derivadas de estos temas globales. Por ejemplo, estamos atentos a cambios en las políticas gubernamentales que puedan afectar a la demanda de nuestros servicios o a los recursos financieros disponibles. También consideramos el impacto del cambio climático en nuestras operaciones y la necesidad de adoptar prácticas sostenibles.

Nuestros planes de gestión a medio y largo plazo reflejan esta conciencia de los desafíos y oportunidades globales. Nos comprometemos a evolucionar nuestras soluciones para adaptarnos a las cambiantes necesidades sociales, a incorporar nuevas tecnologías para mejorar nuestra eficiencia y efectividad, y a abordar las demandas de igualdad de género y conciliación de la vida personal y profesional tanto dentro de nuestra organización como en

las comunidades que servimos.

En resumen, estamos firmemente comprometidos con la consideración de temas globales en nuestra toma de decisiones y planificación estratégica, reconociendo su impacto en nuestra actividad y buscando aprovechar las oportunidades que puedan surgir.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Aunque las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentarse a desafíos significativos, como los temas mencionados anteriormente, también poseen ventajas únicas que les permiten abordar estos desafíos de manera efectiva. Por ejemplo, al ser más ágiles y flexibles, estas organizaciones pueden adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, implementar soluciones innovadoras y responder de manera más eficiente a las necesidades de sus stakeholders. Además, al tener una estructura más simple, a menudo tienen una comunicación más directa y una toma de decisiones más ágil, lo que facilita la implementación de iniciativas relacionadas con la sostenibilidad, la responsabilidad social y otros temas globales. Es importante destacar que, si bien las organizaciones pequeñas o medianas pueden enfrentar desafíos únicos, también tienen la capacidad de generar un impacto significativo en sus comunidades y contribuir de manera significativa al logro de objetivos más amplios de desarrollo sostenible.

## **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?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo.

#### **3.1. Información adicional**

En FEPAS, entendemos que la integración de los aspectos sociales y ambientales en nuestra estrategia es fundamental para nuestra misión y para garantizar nuestra sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, al planificar nuestras actividades, no solo consideramos los aspectos económicos, sino que también tenemos en cuenta los impactos sociales y ambientales.

Cumplimos con las exigencias legales específicas que regulan nuestro sector, lo que nos obliga a evaluar y abordar el impacto social y ambiental de nuestras operaciones. Esto se refleja en nuestras prácticas de planificación, donde dedicamos tiempo y recursos a identificar los riesgos y oportunidades asociados con estos aspectos en el corto, medio y largo plazo.

Nuestro enfoque no se limita únicamente al cumplimiento de requisitos legales; también buscamos ir más allá para maximizar los beneficios sociales y ambientales de nuestras actividades. Esto implica trabajar en estrecha colaboración con nuestras partes interesadas, incluidos nuestros empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general, para desarrollar e implementar iniciativas que promuevan la igualdad, la inclusión y la sostenibilidad ambiental.

#### **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**

Además de los sistemas de control y análisis mencionados, FEPAS también se compromete a mantener una gestión financiera transparente y responsable. Esto implica la elaboración de informes financieros detallados que se comparten regularmente con todas las partes interesadas, incluyendo donantes, colaboradores y la comunidad en general. Estos informes proporcionan una visión clara de cómo se asignan y utilizan los recursos en cada proyecto, garantizando la rendición de cuentas y la confianza de todas las partes involucradas. Asimismo, FEPAS se esfuerza por buscar eficiencias y oportunidades de mejora continua en la gestión de sus recursos, con el objetivo de maximizar el impacto de sus programas y proyectos en la comunidad que atiende.

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

Se asigna a determinadas partidas o proyectos en función de los planes que se pongan en marcha o para responder a alguna necesidad puntual y concreta de la organización.

##### **5.1. Información adicional**

Además de destinar los fondos a partidas o proyectos específicos según los planes establecidos, la Fundación FEPAS también considera la posibilidad de utilizar los resultados positivos del año para fortalecer su reserva de contingencia. Esta reserva se utiliza para hacer frente a situaciones imprevistas o emergencias que puedan surgir en el futuro, asegurando así la estabilidad financiera y operativa de la organización. Asimismo, FEPAS se compromete a llevar a cabo una revisión periódica de sus necesidades y prioridades, lo que incluye evaluar continuamente la asignación de recursos y la eficacia de sus programas para garantizar el máximo impacto en la comunidad a la que sirve.

#### **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.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica y diferenciada de cada uno de ellos.

##### **6.1. Información adicional**

En FEPAS, reconocemos la importancia de identificar y gestionar activamente los grupos de interés con los que nos relacionamos, tanto internos como externos. Estos grupos desempeñan un papel fundamental en nuestras operaciones y en la consecución de nuestros objetivos organizacionales.

Internamente, nos comprometemos a comprender y atender las necesidades, expectativas y preocupaciones de nuestros empleados, quienes son parte integral de nuestra estructura

y contribuyen significativamente al éxito de nuestra organización. Valoramos su participación activa y su retroalimentación, ya que nos permite mejorar continuamente como empleador y como empresa.

Externamente, mantenemos relaciones sólidas y colaborativas con una variedad de grupos de interés, incluidos nuestros clientes, usuarios, proveedores, instituciones financieras, instituciones de formación y otras entidades relevantes. Reconocemos que cada uno de estos grupos tiene necesidades y expectativas únicas, y nos esforzamos por entender y satisfacer estas demandas de manera efectiva.

Por ejemplo, nos comprometemos a comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios para ofrecer servicios que satisfagan sus requerimientos y contribuyan a su bienestar. Del mismo modo, trabajamos estrechamente con nuestros proveedores y otras entidades externas para optimizar nuestras operaciones y generar valor agregado para todas las partes involucradas.

Nuestro enfoque en la gestión de los grupos de interés se basa en el aprendizaje continuo, la generación de mejoras, la construcción de confianza mutua y la capacidad de colaboración para resolver problemas de manera eficiente. Nos esforzamos por fortalecer nuestras relaciones con estos grupos, lo que nos permite evaluar y gestionar riesgos de manera efectiva, así como mejorar la selección y retención de talento en nuestra organización

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada.

### **7.1. Información adicional**

En FEPAS, hemos establecido sistemas de gestión de calidad que nos permiten identificar de manera efectiva las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Estos sistemas nos brindan mecanismos estructurados para recopilar información relevante y analizarla de manera individualizada en cada caso.

Por ejemplo, para comprender las necesidades de nuestros usuarios, empleamos diversos métodos como el análisis de los contratos de servicios, la supervisión continua, la recopilación de sugerencias y quejas, así como la realización de encuestas de satisfacción. De manera similar, para nuestros trabajadores, evaluamos las condiciones laborales a través de contratos de trabajo, convenios aplicables y planes de aplicación, además de facilitar canales de participación, como grupos de discusión y encuestas de satisfacción laboral.

Además, para nuestros clientes, examinamos detenidamente las necesidades expresadas en los contratos de gestión de servicios y realizamos procesos de control y supervisión para garantizar su cumplimiento. Estas actividades se complementan con la recolección sistemática de retroalimentación a través de encuestas de satisfacción.

Gracias a nuestro sistema de gestión de calidad, podemos mantener un enfoque proactivo y centrado en las necesidades de nuestros stakeholders, lo que nos permite adaptar nuestras operaciones y servicios de acuerdo con sus expectativas y asegurar la entrega de un valor añadido constante

## **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 activa y responsable, conocen a fondo la organización, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses.

#### **8.1. Información adicional.**

Además de desempeñar su cargo de manera activa y responsable, los miembros del órgano de gobierno de FEPAS se comprometen a mantener altos estándares de ética y transparencia en todas sus actividades. Esto incluye la divulgación pública de sus datos personales, así como la adopción de medidas para prevenir y gestionar cualquier conflicto de intereses que pueda surgir en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, estos miembros participan en la supervisión y evaluación de las actividades de la organización, asegurando que se cumplan los objetivos y se respeten los principios y valores de FEPAS. Su profundo conocimiento de la organización y su implicación activa en la toma de decisiones estratégicas contribuyen significativamente al éxito y la efectividad de las iniciativas de la fundación en beneficio de la comunidad.

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

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas.

##### **9.1.- Información adicional.**

Además de cumplir con sus obligaciones de rendición de cuentas ante su órgano de gobierno, la Fundación FEPAS se esfuerza por promover la transparencia y la comunicación abierta con todas sus partes interesadas. Esto se logra a través de la publicación regular de informes de actividades y financieros en su sitio web y otros canales de comunicación, proporcionando así a la comunidad y a los donantes una visión clara de sus acciones y el uso de sus recursos. Asimismo, FEPAS fomenta la participación activa de sus beneficiarios, empleados y voluntarios en el proceso de rendición de cuentas, invitándolos a compartir sus opiniones, sugerencias y preocupaciones sobre la gestión y los resultados de la organización. De esta manera, la fundación demuestra su compromiso con la transparencia y la responsabilidad en todas sus operaciones.

#### **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**

Además de proporcionar información detallada y amplia a través de sus propios medios, la Fundación FEPAS se compromete a mantener un diálogo abierto y transparente con sus grupos de interés. Esto incluye la disposición a responder preguntas y proporcionar aclaraciones sobre cualquier aspecto relacionado con la composición, estrategia y

funcionamiento de la organización, así como sus redes y acuerdos. Además, FEPAS se esfuerza por garantizar que la información proporcionada sea clara, honesta y precisa, reflejando fielmente la realidad de sus actividades y el impacto de su trabajo en la comunidad. Asimismo, la fundación está abierta a recibir comentarios y sugerencias de sus partes interesadas, lo que contribuye a mejorar continuamente su transparencia y rendición de cuentas. De esta manera, FEPAS demuestra su compromiso con los más altos estándares de transparencia y buen gobierno en todas sus operaciones.

**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?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente.

**11.1.- Información adicional**

Además de recibir un manual de acogida al unirse a la empresa, los gestores y responsables de personas participan en programas de formación periódicos que abordan específicamente el código de conducta de la organización y las normas de actuación. Estos programas no solo refuerzan el conocimiento de las políticas y valores de FEPAS, sino que también proporcionan orientación sobre su aplicación en situaciones prácticas. Además, se llevan a cabo sesiones de actualización regulares para asegurar que todos los empleados estén al tanto de cualquier cambio o revisión en las normas de actuación de la organización. Este enfoque garantiza que nuestros gestores y responsables de personas estén plenamente informados y capacitados para guiar a sus equipos de manera ética y en línea con los valores y estándares de FEPAS.

**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**

Además de establecer planes específicos para garantizar que todas las personas empleadas conozcan la cultura de FEPAS, hemos llevado a cabo una actualización significativa del propósito, visión y valores de la organización. Este nuevo marco cultural refleja nuestra evolución como empresa y establece una base sólida para guiar nuestras acciones y decisiones futuras.

Para garantizar que estos nuevos elementos culturales sean ampliamente comprendidos y adoptados por todos los miembros del equipo, estamos desplegando activamente la información a través de todos los canales de comunicación de FEPAS. Esto incluye la incorporación de los nuevos mensajes culturales en documentos corporativos, materiales de formación, comunicaciones internas y externas, reuniones de equipo y eventos de la empresa.

Además, estamos promoviendo la participación activa de los empleados en la comprensión y adopción de la nueva cultura organizacional. Se están organizando sesiones de capacitación y talleres interactivos para facilitar la discusión y el intercambio de ideas sobre cómo estos valores y objetivos se reflejan en el trabajo diario de cada individuo

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión.

#### **13.1. Información adicional**

Además del plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado, FEPAS se encuentra en un proceso continuo de revisión y mejora de sus prácticas en este ámbito. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social implica no solo la implementación de acciones concretas, sino también la evaluación constante de su impacto y relevancia en la comunidad y el entorno en el que operamos.

Para asegurar que nuestras iniciativas de Responsabilidad Social estén alineadas con las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, llevamos a cabo un diálogo abierto y constante con ellas. Esto incluye a empleados, clientes, usuarios, proveedores, autoridades locales y otras partes interesadas relevantes. A través de este proceso de consulta y retroalimentación, podemos identificar nuevas áreas de acción y oportunidades de mejora en nuestro enfoque de Responsabilidad Social.

Además, estamos comprometidos con la transparencia y la rendición de cuentas en nuestras actividades de Responsabilidad Social. Publicamos regularmente informes que detallan nuestras acciones, resultados y desafíos en este ámbito, lo que nos permite compartir nuestros logros y aprender de nuestras experiencias para continuar avanzando hacia un impacto social y ambiental positivo y sostenible.

### **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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, situación general, tejido social y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **14.1. Información adicional**

Además de establecer objetivos e indicadores específicos para nuestro plan de Responsabilidad Social, en FEPAS adoptamos un enfoque holístico que considera diversas variables para garantizar la efectividad y relevancia de nuestras acciones. En primer lugar, al definir nuestros objetivos, tenemos en cuenta no solo los principios de Responsabilidad Social, sino también otros factores internos y externos, como el plan de negocio de la organización, las tendencias del mercado y la competencia, y los futuros requisitos legales y regulatorios.

Una vez establecidos los objetivos, desarrollamos indicadores de seguimiento que nos permiten medir el progreso y el impacto de nuestras acciones de Responsabilidad Social. Estos indicadores están diseñados para ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y oportunos (SMART), lo que nos brinda una visión clara y cuantificable del rendimiento de nuestras iniciativas.

Además, nos comprometemos a revisar y ajustar nuestros objetivos e indicadores de manera regular, en función de los cambios en el entorno empresarial y las necesidades emergentes de nuestras partes interesadas. Esta adaptabilidad nos permite mantenernos ágiles y receptivos a medida que evolucionamos hacia un enfoque más sostenible y

responsable en todas nuestras actividades

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes/usuarios/beneficiarios a través de una recogida sistemática y periódica de información

##### **15.1. Información adicional**

Desde el primer momento en el que se realiza el planteamiento de cada proyecto se llevan a cabo un serie de evaluaciones:

- Evaluación inicial: diagnóstico de la situación actual del proyecto para detectar necesidades de nuestro cliente potencial y definir mejoras que podamos ofertar.
- Evaluación continua: la entidad dispone de un modelo de encuesta de satisfacción destinada a los usuarios/beneficiarios finales que se recoge de manera sistemática y periódica. En el caso de la Administración Pública, desde el Dpto. de Gestión, se mantienen de forma periódica reuniones ordinarias en las que se detecta de una manera más informal la satisfacción del cliente. Esto permite detectar cualquier carencia en la ejecución del proyecto e implantar las medidas correctoras oportunas.
- Evaluación final: de la que se obtiene el logro de los objetivos planificados inicialmente y se detectan mejoras a implantar en futuros proyectos de similar envergadura

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

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes a través de una metodología y de forma periódica

##### **16.1. Información adicional**

Tal como hemos indicado en el apartado anterior, desde la entidad se mantienen de forma periódica reuniones ordinarias con la Administración en las que se detecta de una manera más informal su grado de satisfacción. Esto permite detectar cualquier carencia en la ejecución del proyecto e implantar las medidas correctoras oportunas

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

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

##### **17.1. Información adicional**

Para identificar las mejoras de servicio a nuestros clientes, en FEPAS implementamos una variedad de mecanismos de retroalimentación y seguimiento. Esto incluye la realización de encuestas de satisfacción periódicas, la recopilación de comentarios y sugerencias a través de buzones de sugerencias, y la celebración de reuniones regulares con nuestros clientes para evaluar su nivel de satisfacción y discutir posibles áreas de mejora.

Una vez identificadas estas oportunidades de mejora, llevamos a cabo un proceso de evaluación y priorización para determinar qué acciones son más pertinentes y factibles de implementar. Esto implica la colaboración estrecha entre diferentes departamentos y equipos dentro de la organización para garantizar una respuesta integral y efectiva a las necesidades de nuestros clientes.

Una vez que se han identificado las mejoras prioritarias, las introducimos en nuestros procesos organizacionales a través de planes de acción específicos. Estos planes incluyen la asignación de recursos adecuados, la definición de responsabilidades claras y la implementación de medidas de seguimiento para garantizar que las mejoras se lleven a cabo de manera efectiva y que se logren los resultados deseados

## **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 investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Existe un procedimiento para diseñar actuaciones innovadoras que den respuesta a necesidades nuevas o emergentes.

#### **18.1. Información adicional**

El Departamento de I+D+I desempeña un papel crucial en la investigación y el desarrollo de nuevos productos y servicios en FEPAS. Utilizando metodologías y planificaciones específicas, este departamento se dedica a estudiar continuamente el sector en el que operamos. Esto implica un análisis exhaustivo de las mejores prácticas llevadas a cabo por diversas administraciones y entidades, así como el estudio detenido de las propuestas formuladas por nuestros grupos de interés.

Además, el Departamento de I+D+I colabora estrechamente con otros departamentos y equipos dentro de la organización para asegurar que los productos y servicios desarrollados estén alineados con las expectativas y necesidades de nuestros clientes y el mercado. Esta colaboración facilita la integración de la retroalimentación de los clientes y las tendencias del mercado en el proceso de desarrollo de productos y servicios, lo que nos permite ofrecer soluciones innovadoras y adaptadas a las demandas cambiantes de nuestros stakeholders.

## **Calidad de los productos y servicios**

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **19.1. Información adicional**

En FEPAS, la producción del producto o la prestación del servicio se lleva a cabo con un enfoque integral que incorpora aspectos ambientales y sociales en todas las etapas del proceso. Esto significa que, desde la planificación hasta la ejecución, consideramos activamente el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente y en la sociedad. En términos de producción, nos esforzamos por adoptar prácticas sostenibles que

minimicen nuestro impacto ambiental. Esto incluye el uso eficiente de los recursos naturales, la reducción de residuos y emisiones, y la adopción de tecnologías y procesos más limpios y respetuosos con el medio ambiente.

En cuanto a la prestación del servicio, nos comprometemos a asegurar que nuestras actividades tengan un impacto positivo en la sociedad. Esto implica, por ejemplo, garantizar condiciones laborales justas y seguras para nuestros empleados, promover la diversidad e inclusión en nuestro lugar de trabajo, y contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Además, en FEPAS, llevamos a cabo una gestión sistemática de estos aspectos ambientales y sociales. Esto significa que no solo consideramos estos aspectos de manera aislada, sino que los integramos en nuestra gestión global de manera coherente y continua. A través de la monitorización, evaluación y mejora constante, nos esforzamos por optimizar nuestro desempeño ambiental y social, buscando siempre alcanzar un equilibrio entre la rentabilidad económica, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

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

Disponemos de un proceso normalizado de evaluación integral y proactiva en el que la organización mide su impacto social y se plantea objetivos en un sistema de mejora continua.

### **20.1. Información adicional**

En FEPAS, la excelencia en el servicio post venta es una prioridad fundamental. Más allá de contar con un proceso normalizado de atención integral, nos comprometemos a ofrecer un enfoque altamente personalizado y continuo en el seguimiento y atención de nuestros usuarios. Esto se traduce en un sistema de supervisión y seguimiento de la situación de los usuarios, permitiéndonos adaptar nuestras intervenciones según sus necesidades cambiantes. Asimismo, realizamos un seguimiento constante de su satisfacción con el servicio, atendiendo y analizando cuidadosamente cualquier queja o sugerencia que puedan tener. Este enfoque nos permite garantizar una experiencia post venta excepcional, donde la satisfacción del cliente es el núcleo de nuestras operaciones y la base para la mejora continua de nuestros servicios.

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

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

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

#### **21.1. Información adicional**

Además de proporcionar y difundir información detallada sobre los productos y servicios ofertados, la Fundación FEPAS se esfuerza por garantizar que los usuarios estén plenamente informados sobre las mejoras y actualizaciones en la prestación de los servicios. Esto incluye la comunicación activa de cualquier nueva iniciativa, programa o actividad que pueda beneficiar a los usuarios y mejorar su experiencia. FEPAS reconoce la importancia de mantener una comunicación abierta y transparente con sus usuarios, asegurándose de que estén al tanto de todas las oportunidades y beneficios disponibles.

para ellos. De esta manera, la fundación busca promover la participación activa de los usuarios y fomentar una relación sólida y de confianza con la comunidad a la que sirve.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **22.1. Información adicional**

Se contempla la realización de encuestas de satisfacción a los profesionales de FEPAS. Igualmente se pone a su disposición un buzón de quejas y sugerencias

### **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...)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad (o similar) y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

##### **23.1. Información adicional.**

En FEPAS, garantizamos el Principio de Igualdad de Oportunidades y la no discriminación a través de una serie de medidas concretas y proactivas. Además de comprometernos con los 10 principios de la Carta de la Diversidad, implementamos políticas y prácticas que fomentan un entorno inclusivo y equitativo en todas las áreas de la organización.

Esto incluye la promoción de la diversidad en el reclutamiento y la selección, asegurando que todos los candidatos tengan igualdad de oportunidades para acceder a los puestos de trabajo. También ofrecemos programas de formación y desarrollo profesional que están disponibles para todos los empleados, independientemente de su género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural.

Además, en FEPAS, nos comprometemos a revisar y actualizar regularmente nuestro Plan de Igualdad para abordar de manera proactiva cualquier desafío o problema relacionado con la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Este plan se comunica ampliamente a todos los empleados y se evalúa periódicamente para analizar su impacto en las personas

### **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

En FEPAS, nos comprometemos firmemente con la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de nuestros empleados. Para ello, hemos desarrollado un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad que establece objetivos claros, medidas concretas, indicadores de seguimiento y evaluaciones periódicas. Este plan es comunicado de manera transparente y accesible a todos los trabajadores, asegurando su conocimiento y participación en las iniciativas diseñadas para facilitar el equilibrio entre estos ámbitos de sus vidas.

Como parte integral de nuestro compromiso con la igualdad y la conciliación, el Plan de Igualdad de FEPAS aborda específicamente la promoción de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral. Además, incluye otras acciones clave, como políticas de selección de personal que promueven la igualdad de oportunidades, programas de formación destinados a fomentar la inclusión y el desarrollo profesional, así como medidas especiales para apoyar a mujeres víctimas de violencia de género en su inserción laboral. Asimismo, nuestro decálogo de Buenas Prácticas refleja nuestro compromiso con la creación de un entorno laboral seguro, respetuoso y equitativo, donde no se tolera ningún tipo de acoso laboral, sexual o por razón de género. Estas medidas específicas contribuyen a garantizar un ambiente de trabajo saludable y libre de discriminación, donde todos los empleados puedan desarrollarse plenamente y alcanzar su máximo potencial

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla y voluntariado planteando sus necesidades y propuestas formativas.

##### **25.1. Información adicional.**

Además del proceso de elaboración del Plan de Formación Anual en el que participa activamente toda la plantilla y el voluntariado, la organización lleva a cabo una evaluación continua de las necesidades de formación. Esto se logra mediante la recopilación regular de retroalimentación y sugerencias tanto de los empleados como de los voluntarios a través de reuniones periódicas, sesiones de retroalimentación individual y espacios de diálogo abiertos. Esta retroalimentación se incorpora al proceso de planificación de la formación para garantizar que las necesidades reales y emergentes de desarrollo profesional sean abordadas de manera efectiva. De esta manera, la organización se compromete a ofrecer programas de formación pertinentes y actualizados que contribuyan al crecimiento y desarrollo tanto de su personal como de sus voluntarios.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo

profesional y personal de las personas empleadas y voluntarias.

#### **26.1. Información adicional.**

En FEPAS, gestionamos el desarrollo de las personas de manera integral, reconociendo la importancia tanto de las competencias técnicas como de las competencias personales en el crecimiento y éxito profesional de nuestros empleados. Además de las acciones formativas destinadas a mejorar las habilidades técnicas específicas requeridas para sus roles, también ofrecemos programas de formación en competencias personales. Estos programas están diseñados para fortalecer habilidades como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, el liderazgo, la resolución de problemas y la gestión del tiempo, entre otras. Reconocemos que estas competencias son fundamentales para el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, así como para el éxito de nuestra organización en su conjunto.

Además, nuestra gestión del desarrollo de las personas incluye programas de formación orientados específicamente a la promoción y el crecimiento profesional dentro de la organización. Estos programas ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo que permiten a nuestros empleados adquirir nuevas habilidades y asumir mayores responsabilidades a medida que avanzan en sus carreras en FEPAS.

### **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por puestos de trabajo y funciones, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **27.1. Información adicional.**

En FEPAS, nos comprometemos firmemente con la salud y seguridad laboral de nuestros empleados mediante la implementación de mecanismos exhaustivos de evaluación, prevención y seguimiento de riesgos laborales. Además de llevar a cabo evaluaciones periódicas de riesgos laborales, también realizamos un seguimiento continuo de los casos de enfermedad laboral y accidentes de trabajo.

Este seguimiento se realiza a través de un registro detallado y segregado por sexos, categorías profesionales y puestos de trabajo, lo que nos permite identificar patrones y tendencias en la incidencia de enfermedades y accidentes laborales. Utilizamos esta información para introducir nuevas medidas preventivas y correctivas destinadas a reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral en todos los niveles de la organización. Además, promovemos una cultura de seguridad en el lugar de trabajo, donde todos los empleados son alentados a reportar cualquier situación o condición que puedan considerar un riesgo para su salud o seguridad. Esto nos permite abordar proactivamente cualquier riesgo potencial y tomar medidas preventivas para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

### **28.1. Información adicional.**

En FEPAS, reconocemos la importancia de la compra responsable como parte integral de nuestra gestión empresarial. Si bien en algunos casos hemos considerado criterios ambientales para la adquisición de ciertos productos, bienes o servicios, entendemos que aún hay espacio para mejorar y expandir nuestra política de compras hacia un enfoque más amplio de responsabilidad social y ambiental.

Estamos comprometidos a continuar evaluando y revisando nuestros criterios de compra para garantizar que reflejen nuestros valores y contribuyan a promover prácticas sostenibles y éticas en todas nuestras operaciones. Esto puede incluir la consideración de aspectos como el origen ético de los productos, el impacto ambiental de su fabricación y transporte, así como la promoción de proveedores locales y socialmente responsables.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos de riesgos y/o ambientales.

### **29.1. Información adicional.**

En FEPAS, reconocemos la importancia de integrar aspectos sociales y ambientales en la evaluación y selección de nuestros proveedores como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad. Si bien actualmente contamos con criterios establecidos para la clasificación y evaluación de proveedores, entendemos que hay margen para mejorar y ampliar estos criterios para abordar de manera más integral los aspectos sociales y ambientales.

Estamos comprometidos a revisar y fortalecer nuestros criterios de clasificación y evaluación de proveedores para garantizar que reflejen nuestros valores y contribuyan a promover prácticas sostenibles y éticas en nuestra cadena de suministro. Esto puede incluir la consideración de aspectos como las prácticas laborales justas, el respeto a los derechos humanos, la gestión ambiental responsable y el apoyo a proveedores locales y comunitarios. Nuestro objetivo es trabajar en estrecha colaboración con nuestros proveedores para fomentar un enfoque colaborativo y responsable en todas las etapas de nuestra cadena de suministro. Al integrar aspectos sociales y ambientales en nuestra evaluación de proveedores, aspiramos a construir relaciones sólidas y sostenibles que impulsen el cambio positivo tanto dentro como fuera de nuestra organización.

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

**30.1. Información adicional.**

En FEPAS, nuestra implicación en la comunidad se refleja a través de una variedad de proyectos sociales en los que colaboramos activamente. Estos proyectos están en línea con nuestro compromiso de contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad en la que operamos. Colaboramos en iniciativas que abordan diversas áreas sociales, desde la ayuda alimentaria hasta el apoyo emocional y la inserción laboral de colectivos desfavorecidos.

Nuestra colaboración en proyectos sociales se basa en un plan estratégico bien definido, que establece objetivos claros y métodos de medición para evaluar nuestro impacto social.

Nos comprometemos a trabajar en estrecha colaboración con otras organizaciones y entidades del entorno, con el fin de maximizar el alcance y la eficacia de nuestras acciones. Algunos ejemplos concretos de proyectos en los que participamos incluyen la colaboración con iniciativas locales de recogida de alimentos, el apoyo a programas de voluntariado para acompañar a personas en situación de vulnerabilidad, y la colaboración con redes de inserción laboral para facilitar la integración laboral de grupos desfavorecidos.

**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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos y medición de impactos.

**31.1. Información adicional.**

Las actividades que gestiona FEPAS tienen un componente social importante, puesto que en la prestación de las mismas el recurso más importante es el humano, configurando los recursos personales el mayor coste del servicio. Además, el servicio se presta directamente a las personas usuarias. Teniendo en cuenta estas dimensiones, desde FEPAS se plantean proyectos de intervención que derivan directamente en resultados para la propia actividad principal del negocio.

**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 comparten con las personas empleadas, voluntarias y grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada.

**32.1. Información adicional**

La colaboración en proyectos sociales requiere de la involucración y participación de los colaboradores/proveedores y del personal responsable de la ejecución del servicio, así como en algunas ocasiones de los propios usuarios, por lo que se diseñan las actuaciones de sensibilización y comunicación pertinentes.

## **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 informa únicamente cuando se demanda.

#### **33.1. Información adicional**

Las personas responsables de proyectos de intervención de menores participan en mesas de evaluación de los proyectos desarrollados junto a entidades locales.

## **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 evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **34.1. Información adicional.**

La entidad se encuentra certificada en ISO 14001, por lo que se dispone de un procedimiento aplicable a todos los aspectos ambientales de la organización y los residuos generados en el desarrollo de la actividad.

El/La Responsable de Medio Ambiente basándose en la información aportada por cada responsable de área o servicio correspondiente procede a identificar los Aspectos Ambientales derivados del normal desarrollo de la actividad de gestión.

Una vez identificados los aspectos, así como la actividad que los genera, estos son evaluados por el/la Responsable de Medio Ambiente de acuerdo a los criterios establecidos.

Dicha evaluación se realiza con una frecuencia mínima anual pudiéndose realizar revisiones con mayor frecuencia cuando ocurran cambios en la identificación de aspectos o algún cambio que aplique a los requisitos legales.

Además anualmente se mide la huella de carbono como indicador del descenso en la misma, confirmando que las medidas medioambientales propuestas son eficaces.

## **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.**

Además del compromiso interno para prevenir la contaminación, la organización FEPAS se involucra activamente en iniciativas y acciones que demuestran su compromiso público con la protección del medio ambiente. Esto incluye la participación en campañas de sensibilización y educación ambiental dirigidas tanto a su personal como a la comunidad local. FEPAS también colabora con otras organizaciones, instituciones y autoridades ambientales en proyectos y programas destinados a la conservación y el cuidado del entorno natural. A través de estas acciones, FEPAS busca no solo minimizar su impacto ambiental, sino también promover una cultura de responsabilidad ambiental en toda su comunidad.

## **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**

Aunque en FEPAS, actualmente contamos con iniciativas puntuales relacionadas con el uso de productos reciclados, la reutilización de materiales y el reciclaje de residuos generados, estamos comprometidos a continuar avanzando en el desarrollo de un modelo de economía circular más integral y sostenible. Reconocemos la importancia de adoptar prácticas que minimicen nuestro impacto ambiental y promuevan el uso eficiente de los recursos.

Para lograr este objetivo, estamos explorando activamente nuevas oportunidades y colaboraciones que nos permitan expandir nuestras iniciativas en economía circular. Esto puede incluir la implementación de programas de reciclaje más amplios, la adopción de tecnologías y procesos innovadores para la reutilización de materiales, y la colaboración con proveedores y socios estratégicos comprometidos con la sostenibilidad.

Además, estamos trabajando en la sensibilización y capacitación de nuestro equipo para fomentar una cultura organizacional orientada hacia la economía circular. Esto implica educar a nuestros empleados sobre la importancia de reducir, reutilizar y reciclar, así como proporcionarles las herramientas y recursos necesarios para implementar prácticas sostenibles en su día a día.

## **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**

Además de la comunicación a través de nuestra intranet y redes sociales, en FEPAS, nos esforzamos por garantizar una comunicación efectiva y transparente sobre nuestras actuaciones en materia ambiental con todos nuestros empleados y otros grupos de interés. Reconocemos la importancia de mantener informados a todos los involucrados sobre

nuestras iniciativas y compromisos ambientales, y nos comprometemos a promover una cultura organizacional orientada hacia la sostenibilidad.

Para lograr este objetivo, implementamos diversas estrategias de comunicación interna y externa. Internamente, utilizamos herramientas como correos electrónicos, boletines informativos, carteles y reuniones de equipo para informar a nuestros empleados sobre nuestras acciones ambientales, promover la participación y el compromiso, y fomentar la adopción de prácticas sostenibles en el lugar de trabajo.

Externamente, además de nuestra presencia en la web y las redes sociales, nos aseguramos de comunicar nuestras iniciativas ambientales a otros grupos de interés relevantes, como clientes, proveedores, autoridades locales y la comunidad en general. Esto puede incluir la publicación de informes de sostenibilidad, la participación en eventos y actividades relacionadas con el medio ambiente, y el establecimiento de canales de comunicación directa para recibir comentarios y sugerencias.

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

### **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?**

8

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

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

FEPAS destaca por su compromiso activo con la comunidad local, implementando programas innovadores que abordan de manera integral las necesidades sociales y promueven un impacto positivo en el entorno, lo que fortalece su posición como un agente de cambio en el ámbito de la acción social.

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

Una posible área de mejora para FEPAS podría ser el fortalecimiento de sus estrategias de comunicación y difusión, tanto internas como externas. Mejorar la visibilidad de sus proyectos y programas podría aumentar su alcance y su capacidad para involucrar a más partes interesadas y obtener un mayor apoyo de la comunidad

### **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 pero no ha establecido ningún compromiso 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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.