

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

FEACCU
CIF:G22190201
C/Barbastro, 3 Bajos
22002 - Huesca
Huesca

01 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)

107 Asociaciones 16636 Socios

Número de miembros Junta/Patronato

26 (22 representantes de asociaciones y presidenta, vicepresidenta, 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

3

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

3

Número de voluntarios

115

Persona contacto

Rosa Perona - Técnico de Desarrollo y Gestión

E-mail contacto

rosa@feaccu.org

Página web

www.feaccu.org

1 GENERAL

1.a Tendencias Globales

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

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

Estos temas son importantes para la entidad y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la entidad 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:

- **Económico:** Somos centro homologado de formación del INAEM y programamos formación para el desarrollo de competencias y habilidades para la inserción laboral
- **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 entidades 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.

Puntuación sección 100,00 %

1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

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

Se diferencian sin existir metodología específica

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 entidad se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone

La entidad 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.

Puntuación sección 50,00 %

1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

6.- Tiene identificados su entidad los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, posibles financiadores y donantes, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, 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?

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

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.

Puntuación sección 50,00 %

1.d Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la entidad

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/entidades 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 entidad?

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.

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 entidad, su composición, estrategia y funcionamiento, las redes y acuerdos/compromisos que la rigen y la obtención de recursos?

La entidad 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, ¿dispone la entidad de unas pautas o normas de actuación propias, claras y consecuentes con la acción de la entidad?

Se comenta la forma de trabajar en la entidad 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 y el resto de información se da a través de "formación on the job".

12.- ¿Conocen las personas que trabajan en la entidad la misión, la cultura (razón de ser de la entidad, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la entidad?

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

12.1. Información adicional

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

Puntuación sección 68,75 %

1.e 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, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

No se plantean objetivos ni indicadores

14.1. Información adicional

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

Puntuación sección 12,50 %

2 CLIENTES

2.a 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 mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la empresa?

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

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.

Puntuación sección 25,00 %

2.b 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 clientes/usuarios/beneficiarios y a las de los organismos financiadores?

Se investiga y desarrolla el producto/servicio de forma no planificada. Únicamente se realiza 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.

Puntuación sección 50,00 %

2.c Calidad del servicio

19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta en marcha del producto o servicio?

Se ofrece el nuevo producto/servicio en el lugar donde se va a realizar y se proporciona información básica en el caso de requerirla el usuario/beneficiario

19.1. Información adicional

No disponemos de un proceso específico y documentado para la difusión de nuestros servicios e información de acciones concretas. No tenemos herramientas para una segmentación eficiente.

Nuestros servicios están publicados en sitio web www.feaccu.org

20.- ¿Cuáles son las características del servicio de evaluación y seguimiento de su entidad?

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

20.1. Información adicional

Se ha detectado esta deficiencia como punto crítico.

Puntuación sección 12,50 %

2.d Transparencia sobre los productos o servicios de la entidad

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

Si el cliente/usuario/beneficiario nos pregunta preparamos información para ellos

21.1. Información adicional

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

Puntuación sección 25,00 %

3 PERSONAS EMPLEADAS

3.a Satisfacción de las personas empleadas y voluntarias

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.

Puntuación sección 25,00 %

3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación

23.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 o cultural.....)?

Explícitamente existen medidas que promueven la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general

23.1. Información adicional.

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

Puntuación sección 50,00 %

3.c 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 actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

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.

Puntuación sección 75,00 %

3.d Formación y fomento de la empleabilidad

25.- ¿Cómo identifica su entidad las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?

La entidad pregunta a las personas empleadas y voluntarias por sus necesidades de formación

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 la formación en su entidad?

Existe un plan de formación y las personas empleadas y voluntarias pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

26.1. Información adicional.

FEACCU ha realizado formación para el empleo como centro acreditado de formación del INAEM, y se ha dado formación específica en informática, contabilidad, oficios, etc...con el objetivo de mejorar la empleabilidad de las personas empleadas, voluntarias y población en general

Puntuación sección 87,50 %

3.e Seguridad y salud.

27. ¿Tiene implantado en su entidad mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se ha realizado la evaluación de riesgos pero no se han actualizado los cambios detectados

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.

Puntuación sección 25,00 %

4 PROVEEDORES

4.a Compras responsables

28.- En términos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su entidad la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

28.1. Información adicional.

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

Puntuación sección 75,00 %

4.b Clasificación y evaluación de proveedores

29.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Se valoran la calidad de servicio, el precio y las prácticas sociales y medioambientales en su actividad y se realiza una clasificación inicial al comenzar la relación

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.

Puntuación sección 75,00 %

5 SOCIAL

5.a 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 entidad 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

Puntuación sección 75,00 %

5.b Alineación de los proyectos sociales con los fines y la estrategia de la entidad

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

Se planifican e implantan proyectos que están unidos con la actividad principal de la entidad.

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

Puntuación sección 50,00 %

5.c Transparencia con el entorno

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

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

32.1. Información adicional

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

Puntuación sección 50,00 %

5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas

33.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la organización?

Sin respuesta

33.1. Información adicional

Sin respuesta

6 MEDIOAMBIENTAL

6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

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

Se tienen en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad de la entidad estableciendo medidas de actuación específicas

34.1. Información adicional.

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

Puntuación sección 50,00 %

6.b Estrategia frente al cambio climático

35.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la entidad con los impactos ambientales que pueda ocasionar?

Existen algunas iniciativas en curso pero no se comunican

35.1. Información adicional.

Sin respuesta

Puntuación sección 25,00 %

6.c Plan de gestión ambiental

36.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

36.1. Información adicional

Se intenta reducir al máximo el consumo de energía, sin existir un plan de tallado y formal.

6.d Comunicación ambiental

37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a las personas empleadas y a otros grupos de interés?

Sí, si bien exclusivamente a grupos de interés implicados en el cambio

37.1. Información adicional

Sin respuesta

7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

7.a 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 Comunicad 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

7.b Valoración Global

39.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

7.c 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.

Puntuación encuesta 47,14 %