

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### FEPAS

CIF:G83273284

C/Cabezo Buenavista nº:7 Local

50007 - Zaragoza

Zaragoza

### 01 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/Martín Machío nº 50 - 28002 - Madrid

#### Sector/Ámbito de actuación.

Servicios Sociales y Formación

#### 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

421

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

158

#### Número de voluntarios

0

**Persona contacto**

JAVIER PINTOR

**E-mail contacto**

proyectos@fepas.org

**Página web**

www.fepas.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....)**

Se tienen en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la entidad y se ponen marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

FEPAS, como entidad gestora de numerosos servicios sociales de titularidad pública y un volumen notable de personal en plantilla, está expuesta a amenazas y oportunidades relacionadas con los temas globales apuntados.

Los planes de gestión de FEPAS contemplan a medio-largo plazo cuestiones como: evolución de las necesidades sociales para adecuar nuestras soluciones, incorporación de nuevas tecnologías en la gestión, cambios de requerimientos de las administraciones contratantes, yacimientos de empleo que facilitan la inserción laboral de determinados usuarios, impacto de nuestra gestión (impacto ambiental, brecha de género).

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

Si

**2.1. Información adicional**

En aspectos concretos como pueden ser el ámbito social, tecnológico y medioambiental es más probable que cualquier empresa, independientemente de su tamaño, pueda tener la capacidad de enfrentarse de manera individual.

En ámbitos como los políticos y económicos es probable que las empresas de mayor tamaño tengan más facilidades.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**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 plantea y planifica con enfoque de previsión a tres o cinco años, aunque a corto plazo se hace por exigencia legal (sectores específicos) o requisitos de obligado cumplimiento por parte de organismos financiadores.

**3.1. Información adicional**

Los planes de gestión de los departamentos la estructura central de FEPAS se plantean de forma voluntaria con recorrido anual. La planificación estratégica y de objetivos de la fundación se plantea con recorrido quinquenal.

Por otra parte, cada nuevo servicio conlleva un periodo de planificación y propuesta en la parte de licitación sujeta a los plazos legales, así como una planificación de gestión del Servicio, una vez adjudicado, con un alcance temporal sujeto a la duración establecida para el contrato.

**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**

La entidad asigna ingresos y gastos a los distintos proyectos en los que colabora con el fin de controlar periódicamente las desviaciones que ambas partidas pueden registrar respecto al presupuesto anual de dichos proyectos. Si se detectan desviaciones, se adoptan las medidas correctoras que se estimen oportunas.

**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 entidad.

**5.1. Información adicional**

En caso de resultados positivos en el año, los fondos pasan a formar parte del remanente de la entidad.

Si se detectan carencias en otros proyectos posteriores y el órgano de gobierno lo considera oportuno, dichos fondos se destinan a otros proyectos para dotarlos de mayores recursos.

---

**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..**

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

### **6.1. Información adicional**

Los grupos de interés son personas o grupos de personas que están vinculadas o influyen de alguna manera en las operaciones de FEPAS.

Grupos de interés interno: aquellos que son parte de la estructura interna:

Los trabajadores: Interesados en el desarrollo de FEPAS se ven directamente afectados por las decisiones que esta toma y deben representar sus intereses. Debemos conocer sus necesidades, expectativas y carencias para optimizar su valor.

Grupos de interés externo: no son parte de la estructura interna. Los principales son:

Los clientes: Son nuestra razón de ser. Conocer sus necesidades, expectativas futuras y su comportamiento tiene por objetivo poder satisfacerlos.

Los usuarios: Son los beneficiarios directos de nuestros servicios. Conocer sus expectativas y necesidades permite alcanzar mayores cotas de calidad y satisfacción.

Otros grupos de interés externo serían: proveedores, instituciones financieras, instituciones de formación, entidades, etc. Cada uno con necesidades y valores añadidos para FEPAS.

Nuestro interés por mantener una buena relación con todos ellos se fundamenta en: aprender y generar mejoras; desarrollar una confianza mutua; permitir la combinación de recursos que resuelvan problemas que FEPAS no puede resolver de forma independiente; fortalecer la capacidad para evaluar y gestionar riesgos y mejorar la selección y fidelidad de los empleados.

### **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**

Las necesidades de los principales grupos de interés se identifican a través de diversos mecanismos:

- Usuarios: contrato de contenidos del servicio a prestar; supervisión, sugerencias, quejas, encuestas de satisfacción.
- Trabajadores: contrato de trabajo, convenio de aplicación, planes de aplicación a las condiciones laborales, grupos de participación, supervisión, sugerencias, quejas, encuestas de satisfacción.
- Clientes: necesidades expresadas en el contrato de gestión de servicios, proceso de control y supervisión del contrato, encuestas de satisfacción.

---

**Puntuación sección 87,50 %**

## **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 activa y responsable, conocen a fondo la entidad, 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.**

A nivel interno de la empresa realizan las funciones de la opción escogida, si bien los datos no se publican de ninguna forma específica.

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

Cumple con sus obligaciones legales básicas como entidad

### **9.1.- Información adicional.**

Del mismo modo, en esta cuestión a nivel interno de la empresa se realizan las funciones de la opción escogida.

La entidad realiza auditoria de cuentas de forma anual.

Si bien los datos no se publican de ninguna forma específica, salvo porque la organización, al finalizar el ejercicio económico, redacta una Memoria de actividades con los resultados de cuentas anuales y dicha memoria es presentada ante el Protectorado de Fundaciones.

**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?**

De algunos aspectos de la entidad se proporciona amplia información

### **10.1. Información adicional**

Además de las obligaciones de información exigidas por los organismos o entes financiadores, se facilita manual de acogida a los nuevos trabajadores en la que se incluye información sobre la organización y funcionamiento de la empresa. Igualmente se facilita información actualizada de la actividad de la empresa a los grupos de interés. A través de la web, la sociedad en su conjunto puede conocer las líneas de actividad de la fundación, los datos de contacto, etc.

**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?**

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

### **11.1.- Información adicional**

La totalidad de la plantilla de la empresa recibe un manual de acogida al comenzar a trabajar en la entidad, en el que además de la organización y funcionamiento de la misma

se indican la misión, la visión y los valores de FEPAS. También incluye algunas cuestiones sobre horarios, pautas de conducta y otras informaciones propias de la cultura de la entidad. Además, la plantilla responsable de la prestación directa de los servicios dispone de información sobre el código de ética inherente a la profesión. Igualmente, disponen de catálogos de protocolos para realizar las tareas de forma que se garantice la prestación con unos niveles de calidad homogéneos.

**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**

Si, tal y como se indica en el apartado anterior, esta información está comprendida en el Manual de Acogida que toda la plantilla de la entidad recibe al formar parte de FEPAS.

Además, se realizan formaciones iniciales con los profesionales responsables de la prestación directa de los servicios, en las que se incide en el compromiso con dichas cuestiones.

---

**Puntuación sección 87,50 %**

**1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

**13.1. Información adicional**

En este momento estamos "ordenando" nuestros compromisos y actuaciones en materia de responsabilidad social.

Todos los años llevamos a cabo acciones de responsabilidad social empresarial, como son: medidas de ahorro energético, disminución de brecha de género, reciclaje de papel, donaciones a entidades sociales.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ....

**14.1. Información adicional**

Estamos en proceso de elaboración de un Plan de Responsabilidad Social, que plantea objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, mercado y competencia, futuros requisitos legales.

---

**Puntuación sección 87,50 %**

**2 CLIENTES**

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

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

#### 17.1. 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

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **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 investigan nuevos productos /servicios con metodología y planificación. Se diseñan de forma planificada actuaciones innovadoras para dar respuesta a necesidades nuevas o emergentes

### **18.1. Información adicional**

El Departamento de I+D+I estudia continuamente el sector en el que trabajamos, analizando buenas practicas realizadas por parte de diferentes administraciones y entidades y estudiando las propuestas realizadas por los grupos de interés.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **2.c Calidad del servicio**

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

Disponemos de un proceso normalizado que engloba la difusión eficiente y el asesoramiento transparente de forma que se traslade la información del nuevo producto/servicio de forma clara y precisa a las personas potencialmente necesitadas/interesadas

### **19.1. Información adicional**

Cuando se pone en marcha un servicio adjudicado previamente el proyecto ha sido sometido a evaluación por los técnicos responsables y en el proceso de puesta en marcha se revisa la planificación y los procesos claves intervinientes.

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

Disponemos de un proceso normalizado del sistema de evaluación integral y proactiva en el que la entidad realiza un seguimiento personalizado a las personas usuarias/beneficiarias, que se revisa y mejora periódicamente

### **20.1. Información adicional**

FEPAS cuenta con un sistema de supervisión y seguimiento de la situación de los usuarios, para poder adaptar la intervención a realizar con ellos. Igualmente, se hace seguimiento de su satisfacción con el servicio y se atienden y analizan las posibles quejas y sugerencias.

---

**Puntuación sección 100,00 %**



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

### **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**

Los servicios y productos a prestar son conocidos por los usuarios y son los establecidos por la administración para cada tipo de contrato. Adicionalmente, FEPAS puede haber comprometido mejoras en la prestación de los servicios que pueden resultar en la realización de actividades o actuaciones de las cuales se hace difusión entre los usuarios, para su aprovechamiento.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **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?**

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

---

**Puntuación sección 100,00 %**

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

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades, se evalúan los resultados y se incluyen las mejoras necesarias

#### **23.1. Información adicional.**

FEPAS cuenta con un Plan de Igualdad que trata estas cuestiones.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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 planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación a todas las personas que trabajan en la organización, que son evaluadas y revisadas de forma periódica

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

El Plan de Igualdad de FEPAS incluye las siguientes medidas:

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

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

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

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

**25.1. Información adicional.**

Para la recopilación de las necesidades formativas se utiliza un formato interno denominado "Necesidades de formación" que cumplimenta el responsable de departamento.

Además de tener en cuenta las propuestas realizadas por los propios trabajadores en la "Encuesta de Evaluación de la Formación" que cumplimentan a la finalización de las acciones formativas ejecutadas.

**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.**

El plan de formación recoge las necesidades de las partes interesadas, tanto cliente interno como externo.

El/La Responsable de Formación establece el "Plan Anual de Formación" a partir de las Necesidades de Formación recopiladas a través de los gestores y/o coordinadores de cada servicio, indicando la actividad formativa que se quiere realizar, la fecha prevista, a que personas va dirigido, el motivo de la necesidad de formación, la duración estimada, la entidad formadora, si se conoce previamente, y la fecha de cierre, es decir, la fecha en que se realiza el curso finalmente.

En el caso de no haberse realizado la formación planificada, las acciones formativas pasan automáticamente al plan del año siguiente por considerarse una necesidad formativa no

atendida.

Además, a la finalización de las acciones formativas ejecutadas, los participantes rellenan una "Encuesta de Evaluación de la Formación" en la cual se recogen propuestas para próximas formaciones.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **3.e Seguridad y salud.**

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

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado, en seguimiento y revisión

##### **27.1. Información adicional.**

Existe un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que se actualiza cada vez que se abre un nuevo servicio.

Se dispone de un procedimiento que tiene como objeto definir la metodología para identificar, evaluar y registrar los Riesgos Laborales derivados de las actividades realizadas por la organización y que se pueden controlar para determinar aquellos que tienen o pueden tener Peligros Significativos sobre la Seguridad y Salud de los Trabajadores.

Se trabaja con un Servicio de Prevención externo a la organización que se encarga de:

o Identificar los Peligros Laborales, asistido por el Responsable de PRL.

o Evaluar los Riesgos y determinar aquellos significativos.

o Registrar los Riesgos Laborales significativos para su consideración en el establecimiento de objetivos y metas.

o Informar de los Peligros Laborales identificados en los distintos servicios y que puedan tener relevancia a nivel general.

o Proponer a la Dirección las posibles medidas para minimizar los peligros producidos por aquellos Riesgos Laborales Significativos que afecten a todos los servicios.

o Elaborar y revisar los criterios de Evaluación de los Riesgos.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **4 PROVEEDORES**

### **4.a Compras responsables**

#### **28.- En terminos 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.**

Los proveedores deben someterse a un proceso de evaluación, homologación y catalogación que permita su inclusión en el formato interno existente. La importancia de

evaluar, seleccionar y someter a control a estos proveedores de adquisición centralizada, radica en asegurar que el servicio cumple con los requisitos especificados del SGI, dada además la significación cuantitativa de los mismos en las cuentas de resultados.

La evaluación implica el análisis del proveedor en aspectos como su aptitud para cumplir con las formalidades legales, seguridad percibida en la provisión, la calidad esperada del producto/servicio proveído, precios de mercado y accesibilidad. El resultado positivo de la evaluación conduce a la homologación del proveedor y a su inclusión en el listado de proveedores homologados.

---

**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?**

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

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

La homologación de proveedores se realizará en base:

A) Calidad esperada en el producto/servicio y seguridad prevista en la provisión  
Para la homologación se tendrá en cuenta los datos históricos examinando los precedentes de cada uno de ellos, valorando los siguientes aspectos:

- No conformidades creadas al proveedor.
- Control de entradas de los productos/servicios
- Certificaciones/Sellos de calidad que publicite.
- Valoraciones informales o subjetivas.

El número de compras o de prestación de servicios necesario para establecer una evaluación histórica estará en función de un mínimo de registros, variable según el tipo de provisión.

##### **B) Legalidad**

Los requerimientos normativos en materia contable, fiscal y laboral serán cumplidos necesariamente para la homologación del proveedor candidato (Ej: Expedición de albaranes, facturas con el IVA correspondiente, exhibición de TC en los casos en que normativamente pueda ser exigible).

Igualmente se exigirá el cumplimiento de los preceptos de la LOPD.

##### **C) Política de precio**

Nuestra política empresarial en cuestión de precios parte de la obtención de tres presupuestos para cada provisión prevista.

Por tanto, se exige del candidato a homologar la posibilidad de confeccionar presupuestos con el suficiente desglose y consistencia temporal, o el documento equivalente que con los mismos criterios los supla.

D) Accesibilidad

Este concepto hace referencia a los siguientes aspectos:

- El proveedor es accesible de manera eficaz y eficiente a través de medios como el teléfono fijo, teléfono móvil, el fax o mail y una dirección en la que se ubique su sede.
- Existe en la organización proveedora una persona de referencia a la que dirigirse en el horario laboral de la organización.
- No existen demoras relevantes registradas cuando al proveedor se le requiere una información o se insta el contacto.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

## **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?**

Sin respuesta

#### **30.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **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?**

Sin respuesta

#### **31.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **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?**

Sin respuesta

#### **32.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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?

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento

##### 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.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### 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 planes que se comunican internamente

##### 35.1. Información adicional.

La política de calidad y medio ambiente se entrega a todo el personal de la organización en el momento que comienza su relación laboral, junto con el "Manual de acogida".

Si ésta sufre modificaciones se comunica nuevamente.

Dada la naturaleza de nuestra organización, los aspectos ambientales significativos no son de gran impacto para el medio ambiente, por lo que nuestra organización decide no comunicarla externamente.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### 6.c Plan de gestión ambiental

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

Existen planes de eficiencia implantados, en seguimiento y con evaluación periódica de los resultados obtenidos en certificaciones como la ISO 14001

**36.1. Información adicional**

Además de la certificación en ISO 14001, la organización dispone de la certificación en UNE-EN 16247-2 sobre Auditoria Energética, realizando dichas auditorias de forma periódica.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**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**

Al comienzo de la relación laboral de todos los empleados de la organización se les hace entrega de una Guía de Buenas Prácticas Ambientales para que puedan ponerlas en práctica tanto en la organización como en su vida cotidiana.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**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 - 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 - Capacitar a las personas de la organización.
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local

**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.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Somos una fundación joven pero con una gran trayectoria en el sector de los servicios sociales y la formación, por lo que uno de nuestros puntos fuertes es la atención individualizada que mejora la calidad de vida de nuestros usuarios/as.

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

Sistematizar nuevas tecnologías de intervención.

---

**Puntuación encuesta 72,14 %**