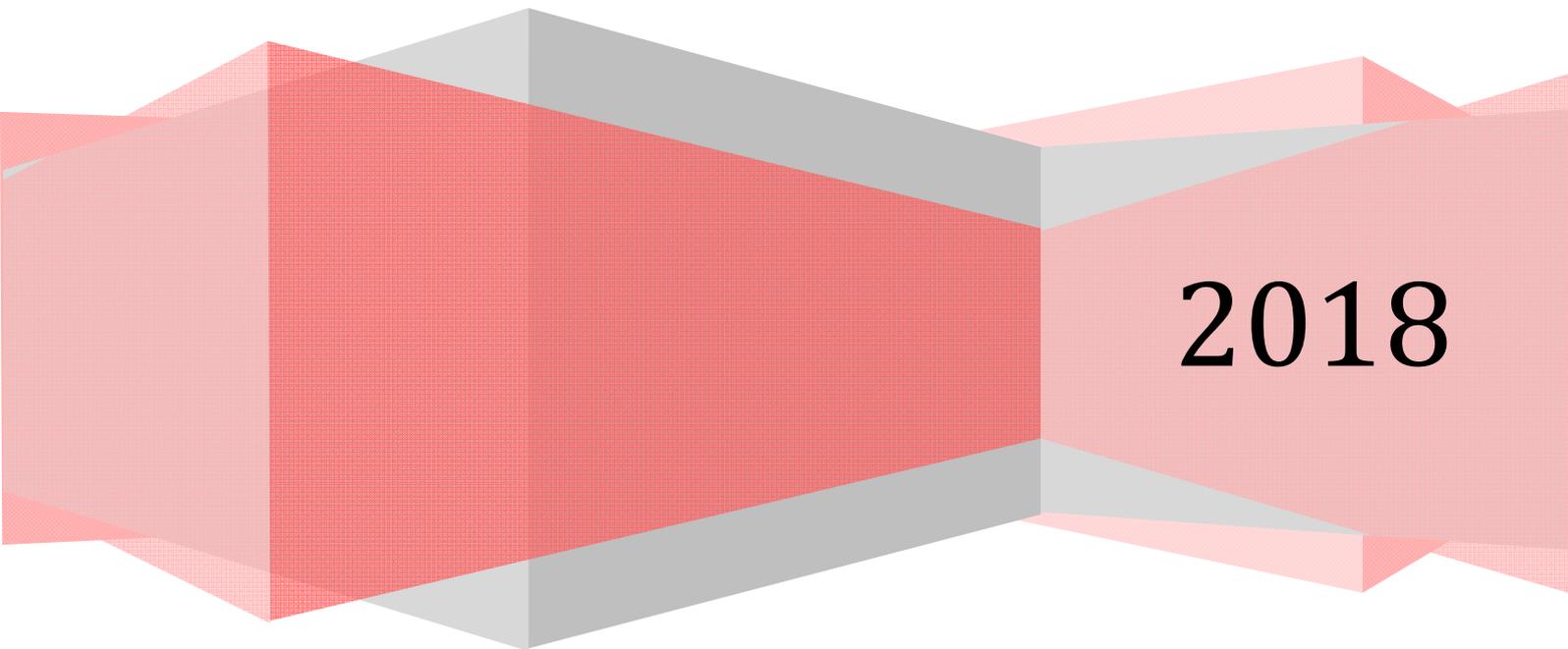


FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM

**MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA**



2018

**CONTENIDO**

CRITERIO 1. ASPECTOS GENERALES.....	4
C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN .....	4
C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	5
C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD .....	7
Misión .....	7
Valores.....	7
Principios .....	7
Estándares y sellos externos .....	9
Código ético.....	9
C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN .....	10
Organigrama de la Fundación Federico Ozanam .....	10
Patronato .....	10
Comité Ejecutivo .....	11
Secretario General .....	11
Comité de Dirección y estructura interna.....	12
C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS .....	13
C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA .....	14
CRITERIO 2. CLIENTES.....	17
C.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	18
C.2.2 INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	22
C.2.3 CALIDAD DEL SERVICIO .....	23
C.2.4 TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL SERVICIO .....	24
CRITERIO 3. PERSONAS.....	26
C.3.1 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS.....	27
B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN.....	28
C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.....	30

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD.....	32
C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD.....	34
CRITERIO 4. PROVEEDORES.....	36
C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES.....	37
C.4.2. CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES.....	39
C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	40
CRITERIO 5. SOCIAL.....	41
CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL.....	42
C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL.....	44
C.6.2. ESTRATEGÍA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO.....	45
C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL.....	46
C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL.....	47

## **CRITERIO 1. ASPECTOS GENERALES**

### **C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN**

D. Jose Luis Lucea Lafuente, con DNI 25443199R, en calidad de representante legal de la Fundación Federico Ozanam, con CIF G-50399062, y domicilio en c/Ramón Pignatelli 17 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados con el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Asimismo declaro que dicha entidad está al corriente en las obligaciones con Hacienda y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

En Zaragoza, a 2 de octubre de 2018



**C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**
**ENFOQUES:**

<b>Razón Social:</b>	Fundación Federico Ozanam
<b>Dirección:</b>	Calle Ramón Pignatelli 17, 50009 Zaragoza
<b>Dirección web</b>	<a href="http://www.ozanam.es">www.ozanam.es</a>
<b>Datos de contacto:</b>	Tef: 976 443366 <a href="mailto:calidad@ozanam.es">calidad@ozanam.es</a>
<b>Fecha de adhesión al programa RSA:</b>	2017
<b>Sector:</b>	Servicios sociales y servicios de atención socio-sanitarios para personas mayores.
<b>Actividades, principales marcas, productos y/o servicios:</b>	Servicios para mayores: residencias, centros de día, apartamentos tutelados y servicio de atención a domicilio. Servicios de inclusión: formación en oficios, educación de adultos, refuerzo educativo, tiempo libre, empleo de inserción, acceso a la vivienda, apoyo a la familia, orientación laboral, dinamización comunitaria, acompañamiento social y atención residencias.
<b>Desglose grupos de interés:</b>	Personas participantes en los proyectos de acción social, usuarios de los servicios para mayores y sus familias, equipo humano, voluntarios, miembros de los órganos de gobierno, administraciones públicas, entidades colaboradoras, proveedores, donantes, entorno social y ambiental.
<b>Criterios seguidos para identificar grupos de interés:</b>	Análisis estratégico de misión, valores y principios. Análisis PEST de riesgos y oportunidades. Requisitos de partes interesadas por procesos y cuadro de mando integral.
<b>Países en los que está presente:</b>	España
<b>Alcance del informe y sus posibles limitaciones, si existen:</b>	Todos los proyectos y actividades de la Fundación Federico Ozanam
<b>Difusión del informe RSC</b>	Página web, perfiles de la entidad en redes sociales, email, boletín interno.
<b>Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:</b>	Sello RSA 2017
<b>Periodo cubierto por la información contenida en la memoria</b>	2016-2018
<b>Ciclo de presentación del informe</b>	Anual

**RESULTADOS**

<b>Indicador</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018 previsión</b>
<b>Personas Mayores atendidas</b>	1.257	1.329	1.300
<b>Alumnos en cursos de oficios</b>	455	475	485

<b>Alumnos en formación básica</b>	578	674	690
<b>Jóvenes en escuela de segunda oportunidad</b>	103	105	115
<b>Jóvenes en proyectos de emancipación</b>	25	23	40
<b>Mediaciones en contratos laborales</b>	994	1.011	1.200
<b>Mujeres víctimas de violencia atendidas</b>	84	118	120
<b>Niños en apoyo educativo</b>	502	652	670
<b>Familias atendidas en seguimiento y atención social</b>	613	691	700
<b>Gestión social de viviendas</b>	307	309	310
<b>Satisfacción global de los beneficiarios</b>	88.8%	88.3%	
<b>Nº de trabajadores con contrato indefinido y sexo</b>	Mujeres	Mujeres	Mujeres
	379	376	370
	Hombres	Hombres	Hombres
	47	49	54
<b>Nº de trabajadores con contrato temporal y sexo</b>	Mujeres	Mujeres	Mujeres
	166	201	187
	Hombres	Hombres	Hombres
	65	78	91
<b>Resultados medios de la encuesta de clima laboral</b>	79	-	84
<b>Financiación de administraciones públicas y privadas</b>	5.696.126€	6.271.376 €	6.300.000€
<b>Cuantía de beca en residencias</b>	460.576 €	391.694 €	380.000€

### C.1.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

#### ENFOQUES:

La Fundación Federico Ozanam tiene definida su misión, valores y principios desde su creación y a lo largo de los últimos veinte años se han ido integrando de forma voluntaria normas de conducta referentes a:

- Código Ético.
- Gestión de compras y control del gasto.
- Criterios de selección de proveedores y entidades colaboradoras.
- Gestión de donaciones y captación de fondos.
- Gestión de conflictos de interés.
- Plan de Igualdad.
- Plan de Prevención de riesgos laborales
- Protocolo de prevención y actuación ante acoso.
- Documento de seguridad de protección de datos de carácter personal.

Siendo todos ellos elaborados por el comité de dirección y revisados, aprobados y asumidos por el máximo órgano de gobierno de la entidad, el patronato.

#### MISIÓN

La Fundación Federico Ozanam es una Entidad privada de carácter social, independiente, constituida sin ánimo de lucro, inspirada en los valores del Humanismo Cristiano y cuya misión es el apoyo a las personas mayores y la asistencia, promoción e inserción social de las personas más vulnerables de nuestra sociedad.

#### VALORES

*Compromiso social:* desarrollamos acciones a favor de las personas en situación de vulnerabilidad.

*Colaboración:* complementamos las actuaciones públicas en materia de acción social.

*Innovación:* abrimos nuevas vías de intervención social.

*Equidad:* trabajamos por la igualdad de oportunidades, para la transformación de la sociedad en aras de una mayor justicia social.

#### PRINCIPIOS

*No discriminación:* nuestro trabajo se fundamenta en el reconocimiento de que todas las personas deben tener la oportunidad de disfrutar de sus derechos, independientemente del origen nacional,

étnico o social, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o posición económica, de que posean capacidades diferentes o de cualquier otra condición suya o de sus familias.

*Transparencia:* basamos nuestra labor en la honestidad, la responsabilidad y el máximo acceso a la información sobre la gestión de recursos y sobre el impacto de nuestras acciones para una mayor rendición de cuentas sociales y económicas. Cumpliendo no solo con todos los requisitos legales en materia de rendición de cuentas y auditorías sino también con principios externos de transparencia, buenas prácticas y buen gobierno.

*Sostenibilidad Económica:* mantenemos un sano equilibrio presupuestario, diversificando el origen de nuestros fondos y potenciando los recursos propios de la Entidad.

*Gestión eficiente de los recursos* disponibles, por medio de su correcta administración y asignación a las actividades socialmente más adecuadas, bajo un estricto cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

*Mejora Continua:* trabajamos con un Sistema de Gestión de Calidad enfocado a procesos que aporten valor a la Entidad y estén alineados con su Misión. Esto supone la continua planificación, depuración y control de los procesos, y nos permite indagar en la percepción de las partes interesadas con el fin de cumplir sus expectativas y maximizar su satisfacción.

*Crecimiento:* perseguimos aumentar tanto el número de personas que se favorecen de nuestras actuaciones como el carácter integral de las mismas, desarrollando nuevos proyectos que den respuesta a problemáticas emergentes.

*Proyección Social:* difundimos el conocimiento a la sociedad en general, sobre la labor que desarrolla la Fundación. Perseguimos ser Entidad de referencia para las distintas administraciones en las actividades que nos son propias, a través de la innovación y la colaboración.

*Anticipación* trabajamos con la metodología PDCA (planificar-hacer-verificar-actuar), que nos permite tener en consideración los riesgos y oportunidades, pudiendo llevar a cabo una gestión anticipada de ambos.

*Dinamismo:* tenemos capacidad de adaptación y de respuesta creativa para actuar con innovación y calidad ante los problemas emergentes de las personas en situación de vulnerabilidad

Formamos, integramos, motivamos y *apoyamos al personal*, como medio de recibir su contribución y apoyo en la consecución de la Misión de la Fundación y de los objetivos planteados.

*Trabajo en red:* potenciamos la colaboración con otras entidades alineadas con nuestra misión, buscando posibles sinergias para el cumplimiento de la misma. Fomentamos e impulsamos alianzas tanto con Entidades sociales como con empresas, ofreciéndonos como cauce para ejercer su responsabilidad social.

---

### RESULTADOS:

- Revisión de MVV para contemplar valores de responsabilidad social
- Establecimiento de factores críticos de desarrollo de la Responsabilidad Social a partir de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## ESTÁNDARES Y SELLOS EXTERNOS

La Fundación Federico Ozanam está Certificada bajo la norma ISO9001:2015 desde el año 2001. Dispone del sello de la Fundación Lealtad que le acredita el cumplimiento en materia de buen gobierno y transparencia desde el año 2011 y el sello RSA desde el año 2017

## ACCIONES

### CÓDIGO ÉTICO

Durante el año 2018 se ha elaborado el código ético de la Fundación Federico Ozanam y ha sido aprobado por el Patronato. En dicho código se recogen los compromisos tanto de la entidad como de todas las personas que forman parte de ella con el fin de garantizar la coherencia entre las acciones de la Fundación Federico Ozanam y su ideario institucional.

Principales puntos del código:

- La Fundación Federico Ozanam.
- Personas sujetas al código ético.
- Compromisos:
  - Con los derechos humanos y dignidad de las personas.
  - Con el personal.
  - Con colaboradores y donantes: particulares y organismos privados.
  - Con entidades sociales.
  - Con entidades públicas.
  - Con proveedores.
- Pautas generales de conducta.
  - Cumplimiento de la legalidad y normativa propia.
  - Buen gobierno.
  - Transparencia.
  - Igualdad de oportunidades y no discriminación.
  - Prevención de riesgos laborales y acoso.
  - Protección del medio ambiente
  - Secreto de datos personales y seguridad de la información.
  - En la captación de fondos.
- Compromisos personales
  - Compromisos personales generales.
  - Conflicto de interés.
  - En la gestión de activos.
  - En la gestión de atenciones y regalos.
- Aceptación y cumplimiento del código ético.

El código se difundirá a todos los niveles de la entidad durante el año 2019, tal y como lo requiere él mismo: “será convenientemente comunicado a todos sus destinatarios, que deberán dejar constancia formal de su conocimiento y aceptación del mismo, ya sea con motivo de su incorporación o, posteriormente, a requerimiento de la Dirección de la entidad”.

**C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN**
**ENFOQUES:**
**ORGANIGRAMA DE LA FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM**

**PATRONATO**

Formado por:

Presidente	D. Fernando Galdámez Pérez
Vicepresidente	D. Agustín Colás Vicente
Tesorero	D. Joaquín Torres Ramos
Secretaria no patrona	D <sup>a</sup> . Mercedes López Martínez
Vocales:	D. Rubén Blasco Obede
	D. Juan Manuel Buergo Gómez
	D <sup>a</sup> . Carmina Buitrón Gerner
	D. Pedro Javier Camarero Gallardo
	D <sup>a</sup> . Ana María Cortés Navarro
	D <sup>a</sup> . María Pilar Enériz del Río
	D <sup>a</sup> . María Pilar García Forcada
	D. Fernando Herrando Gimeno
	D <sup>a</sup> . María Pilar Ríos Bescós
	D <sup>a</sup> . María Pilar Segura Bas

El Patronato tiene a su cargo las funciones de gobierno, administración y representación de la Fundación. El patronato es el órgano supremo, deliberante y decisorio, tanto en el orden externo como en el interno, pudiendo interpretar los Estatutos, decidir las incidencias que se presenten en el

funcionamiento de la Fundación, otorgar, novar y extinguir o suspender relaciones laborales, de arrendamientos de obras y servicios y ejercitar cualquier acto de administración.

Los patronos ejercen su cargo gratuitamente sin perjuicio del derecho a ser reembolsados de los gastos debidamente justificados que el cargo les ocasione en el ejercicio de su función.

---

### COMITÉ EJECUTIVO

Formado por los cargos calificados del Patronato y por el Secretario General, el Subdirector, la Directora del Área de Mayores y la Secretaria, estos cuatro últimos con voz pero sin voto. Serán funciones del Comité planificar y proponer las actuaciones necesarias para la promoción y desarrollo de la labor social realizada por la Fundación. Velar por los objetivos determinados y asesorar sobre cuestiones que se refieran a las actividades desarrolladas.

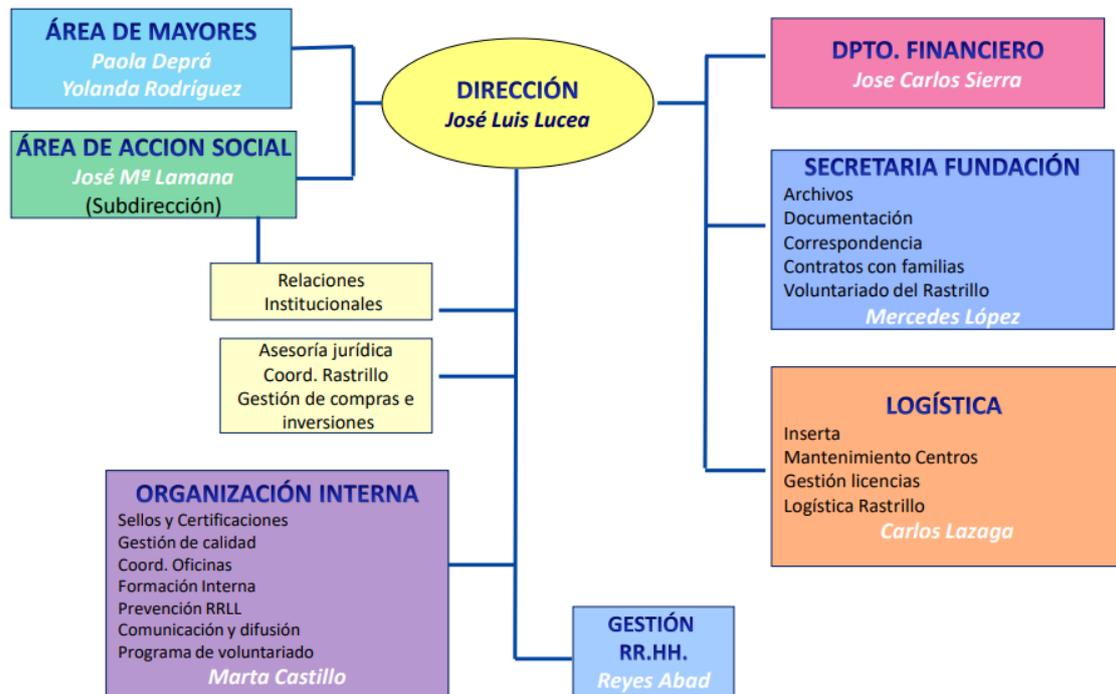
Sus miembros son:

Presidente	D. Fernando Galdámez Pérez
Vicepresidente	D. Agustín Colás Vicente
Tesorero	D. Joaquín Torres Ramos
	D <sup>a</sup> . Ana María Cortés Navarro
	D <sup>a</sup> . María Pilar Enériz del Río
	D <sup>a</sup> . Carmina Buitrón Gerner
	D <sup>a</sup> . María Pilar Ríos Bescós
	D. Rubén Blasco Obede
Secretario General	D. Jose Luis Lucea Lafuente
Subdirector	D. Jose María Lamana Cónsola
Directora de A. Mayores	D <sup>a</sup> Paola Deprá Pérez
Secretaria no patrona	D <sup>a</sup> . Mercedes López Martínez

---

### SECRETARIO GENERAL

Designado por el Patronato, es el máximo responsable de la dirección y gestión de la actividad de la Fundación, y como tal, coordina, dirige y controla al equipo técnico, responsables de las áreas y servicios establecidos, así como de las empresas dependientes de la Fundación, dando cuenta de su gestión al Comité Ejecutivo y al Patronato.

**COMITÉ DE DIRECCIÓN Y ESTRUCTURA INTERNA**

**RESULTADOS:**

CONTENIDOS	Año 2016	Año 2017	Año 2018
<b>Estructura del Gobierno de la organización</b>			
<b>Composición del Patronato</b>	14(6 mujeres/7 hombres)	14(6 mujeres/7 hombres)	14 (6 mujeres/7 hombres)
<b>Antigüedad en el ejercicio</b>			3 pax menos de 3 años 4 pax entre 5 y 10 años 4 pax entre 10 y 15 años 1 pax entre 15 y 20 años 1 pax más de 20 años
<b>Composición del Comité de Dirección</b>	8 (4mujeres/4 hombres)	8 (4mujeres/4 hombres)	8 (4 mujeres/4 hombres)
<b>antigüedad en el ejercicio</b>			3 pax 19 años 2 pax 18 años 2 pax 17 años 1 pax 16 años

**ACCIONES:**

- Gestión de la información relevante de la Fundación
- Análisis de resultados, planteamiento de mejoras del sistema de gestión.
- Elaboración de los estándares normativos propios.
- Elaboración de la memoria de responsabilidad social

### C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

#### ENFOQUES:

La Fundación Federico Ozanam tiene certificado su Sistema de Gestión de Calidad en base a la ISO 9001:2015 desde el año 2001. Llegando su alcance, en la actualidad, a prácticamente la totalidad de sus actividades sociales. Esta Norma requiere la identificación de los grupos de interés, por lo que la Fundación trabaja focalizada en satisfacer sus necesidades y dar cobertura a sus expectativas, siempre alineados con la Misión y los principios que rigen la entidad.

Debido a la diversidad de los grupos de interés de la Fundación las sistemáticas implantadas para conocer su percepción de nuestras actuaciones es muy variada. Desde encuestas, focus group, asambleas, entrevistas y evaluaciones.

Las conclusiones derivadas de toda esta toma de información son analizadas por cada responsable de proyecto y trasladadas a la dirección de su área, quien utiliza la información para la evaluación de los proyectos, el establecimiento de medidas de mejora y la planificación tanto estratégica como operativa.

#### RESULTADOS:

Indicadores	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Índice de participación del voluntariado en el Patronato	100%	100%	100%
Índice de participación del personal en la encuesta de clima laboral	64	-	82
Índice de proyectos que miden la percepción de sus grupos de interés	87%	93%	93%

#### ACCIONES:

- Identificación por procesos de los grupos de interés y sus expectativas.
- Adecuación de la encuesta de clima laboral a versión online.
- Evaluación y redefinición del plan de igualdad posibilitando una representación equilibrada en los mecanismos de participación.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- Diversificación de los sistemas para conocer la percepción de los grupos de interés en función de sus características, y adecuación de los mismos a las nuevas tecnologías.

**C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA**
**ENFOQUE:**

La Fundación tiene definido el proceso de planificación estratégica y mejora continua desde el año 2011 si bien ya se llevaba a cabo una planificación estratégica con mucha anterioridad. Dicho proceso establece la participación en el mismo del máximo gobierno de la entidad, el Patronato, como órgano que aprueba el Plan Estratégico y la Dirección de la entidad (que incluye al Departamento de Calidad) junto con los coordinadores de proyectos y sus equipos humanos elaboran el plan estratégico y lo despliegan en los planes operativos. Una vez desarrolladas las actuaciones establecidas son evaluadas gracias al establecimiento de indicadores en el Cuadro de Mando Integral.



El comité de Dirección elabora un PLAN ESTRATEGICO donde se definen las líneas maestras de la actividad de la Fundación, este plan debe ser aprobado por el Patronato, el Plan se despliega en objetivos operativos y planes de mejora enmarcados. La Dirección de la Fundación es la responsable de la ejecución del plan.

Teniendo en cuenta las líneas maestras establecidas en el Plan Estratégico cada proyecto desarrolla sus objetivos de mejora en función de sus áreas de interés. Estos objetivos van acompañados de una serie de actuaciones definidas para lograr su cumplimiento.

Tanto el Plan Estratégico como los objetivos de mejora de los proyectos son revisados por el Comité de Dirección y los responsables de proyectos.

Al igual que este plan estratégico y objetivos, se establece anualmente el CMI que permite controlar la gestión tanto general de la Entidad como de cada proyecto, estableciendo variables cuya medición y control es preciso.

En el caso de detectar áreas de interés generales se documentarán con las actuaciones a realizar en un plan de mejora.

El Comité de Dirección revisa el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluye la evaluación de:

- Los datos de Actas de revisión del sistema por Dirección previos.
- Retroalimentación de los grupos de interés incluidas las reclamaciones de los usuarios, familias o Instituciones involucradas.
- Resultados de las auditorías internas y externas.
- Listado de hallazgos.
- Cumplimiento de los objetivos de mejora, planes de contingencia y Plan Estratégico; seguimiento de indicadores del CMI
- Necesidades de recursos.
- Cambios en la legislación aplicable.
- Estudio de necesidades de mejora para el Sistema de Gestión y de sus procesos.

Los resultados de la Revisión del Sistema se plasman en un acta denominada “REVISIÓN DEL SISTEMA” donde, al final de la evaluación, la Dirección incluye una conclusión en cuanto:

- las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión y sus procesos,
- la mejora de los servicios en relación con los requisitos de los usuarios, familias, Instituciones y todos los grupos de interés,
- las necesidades de recursos.

Con toda la información obtenida del informe de revisión el Sistema, el análisis PEST, y a partir del año que viene el análisis de materialidad, se elabora el nuevo Plan Estratégico y los nuevos objetivos operativos. Retroalimentándose el sistema continuamente.

Los grupos de interés identificados son:



Si bien la comunicación con ellos es fluida a través de diferentes sistemáticas y la Fundación tiene identificadas sus expectativas por los diferentes proyectos y actuaciones, a fecha de hoy no se ha llevado a cabo el análisis de la materialidad, esto se realizará en el año 2019.

---

#### ACCIONES:

Uno de los objetivos de la Fundación para el año 2019 es elaborar una matriz de materialidad con el fin de poder trabajar los aspectos más relevantes para todos los grupos de interés.

## **CRITERIO 2. CLIENTES**

### **ENFOQUE GLOBAL**

Todos y cada uno de los beneficiarios de las diferentes actuaciones de la Fundación son la razón de ser de la misma. La entidad trabaja inspirada en las premisas del humanismo cristiano, que al igual que la Carta de Derechos Humanos establecen los derechos inherentes a la condición humana.

La entidad desarrolla sus actuaciones en base a un compromiso de respeto absoluto a la dignidad humana de toda persona, tanto más cuanto mayor sea su situación de vulnerabilidad y por el respeto y defensa de los Derechos Humanos: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.” Así, el trabajo de la Entidad va más allá de límites políticos, religiosos, culturales, raciales y étnicos, primando sobre cualquier creencia o religión el respeto a los Derechos Humanos de las personas a las que atiende.

Por ello, todas las acciones de la Fundación están orientadas a procurar a las personas más vulnerables de nuestra sociedad los recursos necesarios, que les permitan el ejercicio de dichos derechos. Interviniendo sobre situaciones injustas se procura que las diferencias no se conviertan en desigualdades.

Las decisiones y actuaciones sobre las personas están basadas en el respeto a su autonomía, por lo que tratamos de potenciar la participación de los destinatarios/as en la realización y evaluación de los proyectos, de forma que se constituyan en el sujeto de su propio proceso personal y se les proporciona información continuada contribuyendo a generar una relación de confianza con los mismos.

La Fundación dispone de sistemas de medición de las percepciones y satisfacción de personas y colectivos destinatarios de sus actuaciones, así como de un sistema de tratamiento y respuesta de quejas y sugerencias.

Las instituciones públicas y privadas que financian algunos de nuestros proyectos forman parte también de este grupo de interés. La relación de la entidad con todas ellas se basa en los valores de transparencia, cooperación y complementariedad. Su colaboración continuada a lo largo de los años avala la gestión de la Fundación Federico Ozanam, que ha sido capaz de generar una relación cordial y crítica al mismo tiempo, basada en la confianza y la credibilidad.

Las relaciones de estos y de todos los grupos de interés se encuentran reguladas en el código ético de la Entidad, garantizando una relación alineada con la Misión, Valores y principios de Ozanam.

La percepción de los grupos de interés acerca de las relaciones que mantenemos con ellos, los servicios que se les ofrecen y su satisfacción se evalúa anualmente y se recoge en indicadores del CMI. Información que resulta relevante para el establecimiento tanto de los Objetivos y Planes de Mejora, como de la Planificación Estratégica.

Igualmente los indicadores que miden la eficacia de nuestros procesos operativos y el contexto social son elementos fundamentales para la mejora continua en nuestra atención a las personas más vulnerables y el diseño de nuevas actuaciones.

---

## NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Desarrollo de la herramienta de obtención de información acerca de la valoración de los elementos de materialidad de los diferentes grupos de interés.

### C.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

---

#### ENFOQUE:

En la Fundación Federico Ozanam se mide la satisfacción del cliente desde que la entidad tiene certificado su sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001, esto es desde el año 2001. Entendiendo como clientes no solo las personas beneficiarias de nuestras actuaciones sino también sus familias, las diferentes entidades financiadoras y colaboradoras.

La metodología para recoger su opinión difiere en función de las características de los denominados “clientes” procurando facilitar la comprensión de las herramientas utilizadas ya sean encuestas, entrevistas o dinámicas.

Junto con la satisfacción del cliente se tienen en cuenta indicadores de eficiencia de procesos operativos, no conformidades, reclamaciones y quejas etc.

Cada equipo de trabajo analiza toda esta información y su evolución a lo largo de los años, dando explicaciones y soluciones en los ítems de descenso de la satisfacción y replicando acciones que hayan supuesto un aumento de la misma. Permitiendo así, incorporar medidas de mejora continua a los servicios que ofrecemos con el fin de dar cobertura a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas y con ello mejorar su satisfacción.

**MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

ID	INDICADOR	CENTRO	SECCION	PERIODO	AA	2016	2017	OBJETIVO	DIFERENCIA	%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	GENERAL	VOLUNTARIADO	ANUAL		93	96	91	5	5%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA SANTA ISABEL	RESIDENCIA	ANUAL		81	82	80	2	2%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA SAN ANTONIO	RESIDENCIA	ANUAL		95	82	85	-3	-3%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	MAYORES	ANUAL		395	96	95	1	1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	CENTRO DE EMERGENCIAS	PSICOSOCIAL	ANUAL		84	91	75	16	21%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL	PSICOSOCIAL	SEMESTRAL		100	98	90	8	8%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	POMARON	CENTRO DE DÍA	ANUAL		89	89	90	-1	-
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	POMARON	RESIDENCIA	ANUAL		82	82	85	-3	3%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	EMANCIPACIÓN	ANUAL		63	80	75	5	6%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	TUTELADOS	ANUAL		67	72	75	-3	-4%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	CRM	ANUAL		81	70	75	-5	-6%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	ASISTIDOS	ANUAL		83	81	75	6	8%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ORIENTACIÓN LABORAL	AUTOEMPLEO	SEMESTRAL		94	97	90	7	7%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ORIENTACIÓN LABORAL	DEMANDA	TRIMESTRAL		81	81	78	3	3%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ORIENTACIÓN LABORAL	TUTORIZACIÓN	ANUAL		79	76	90	-14	-15%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA OLIVER	CENTRO DE DÍA	ANUAL		94	83	95	-12	-12%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA OLIVER	RESIDENCIA	ANUAL		92	90	90	0	-
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA DE MARÍA	RESIDENCIA	ANUAL		83	90	84	6	7%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA DE LA MAGDALENA	RESIDENCIA	ANUAL		82	88	84	4	4%

## MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA DE LA MAGDALENA	CENTRO DE DÍA	ANUAL	83	96	87	9	10%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA GARRAPINILLOS	RESIDENCIA	ANUAL	88	79	90	-11	-12%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	CENTRO SOCIO-LABORAL	F. BÁSICA	ANUAL	97	85	95	-10	-10%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	CENTRO SOCIO-LABORAL	F.OCUPACIONAL	SEMESTRAL	88	89	88	1	1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	CENTRO DE DIA VENECIA	CENTRO DE DÍA	ANUAL	91	83	90	-7	-7%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA DE CARMEN	CENTRO DE DÍA	ANUAL	80	80	81	-1	-1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	RESIDENCIA DE CARMEN	RESIDENCIA	ANUAL	86	83	86	-3	-3%
489	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EMPRESAS	ORIENTACIÓN LABORAL	OFERTA	TRIMESTRAL	74	72	80	-8	-10%

---

**BUENAS PRÁCTICAS:**

Herramientas informáticas diseñadas en la propia Fundación para medir el impacto de las diferentes intervenciones sociales: formación, vivienda, orientación al empleo, seguimiento familiar etc. en un mismo beneficiario.

**C.2.2 INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS****ENFOQUE:**

Uno de los valores que sustentan la Misión de la Fundación Federico Ozanam es precisamente la Innovación. La Fundación se caracteriza por su rápida respuesta a las necesidades sociales emergentes, esto lo consigue gracias al continuo análisis del contexto social en el que se desarrolla, permitiéndole abrir nuevas vías de intervención que complemente las actuaciones públicas.

Para ello, se realiza anualmente un análisis PEST para la identificación de riesgos y oportunidades, constituyendo una herramienta eficaz que junto con la información recogida en el informe de revisión del sistema permite a la Fundación identificar áreas de innovación.

**RESULTADOS:**

Indicador	2016	2017	2018
% de procesos revisados y evaluados	100 %	100%	100%
Nº de nuevos proyectos	2	3	2

**ACCIONES:**

- Identificación de riesgos y oportunidades tanto a nivel general de la Fundación como de cada uno de sus procesos operativos.
- Análisis por parte del Comité de Dirección de toda la información relevante, dando lugar al Informe de Revisión del Sistema por dirección.
- Establecimiento de medidas de innovación a la luz de las conclusiones del informe de Revisión del Sistema y el análisis PEST.
- Se plantea para el año 2019 diseñar una herramienta para evaluar el nivel de innovación y mejora de los procesos.

**BUENAS PRÁCTICAS:**

Adecuación de las actividades de la Fundación a las necesidades reales de sus beneficiarios.

**C.2.3 CALIDAD DEL SERVICIO****ENFOQUE:**

La calidad de los servicios es asegurada desde la Entidad gracias al sistema de gestión de calidad, certificado externamente. Gracias a la monitorización de los indicadores de control y al proceso de evaluación estandarizado se dispone de la información necesaria para llevar a cabo un correcto control de la calidad. Igualmente se valoran las evaluaciones de otros agentes sociales con los que se interviene coordinadamente.

**RESULTADOS**

Indicador	2016	2017	2018
Nº de reclamaciones	0	1	1
Nº de reclamaciones resueltas	0	1	Abierta
A favor del "Cliente"	0	0	-
Nº de multas	0	0	0

**ACCIONES:**

- Proceso sistematizado de evaluación y seguimiento de la calidad.
- Sistematización del tratamiento de quejas y reclamaciones.

## C.2.4 TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL SERVICIO

### ENFOQUES:

Todas las personas beneficiarias de las actuaciones de la Fundación Federico Ozanam son informadas de forma individual y adaptada, sobre la entidad y el servicio que reciben (requisitos de acceso, proceso de selección si lo hubiese, tarifas, plazos etc.)

Todos los servicios cuentan con una descripción detallada, así como la documentación interna que recoge las condiciones en las que se debe realizar: objetivos, recursos, perfil de beneficiarios, competencia técnica de los profesionales etc.

Asegurándose el cumplimiento de uno de los principios de la Fundación “la Transparencia” la entidad hace públicos a través de su página web y su memoria anual sus resultados tanto de actividad como económicos. Remitiéndolos a su vez a cuantas administraciones públicas y organismos oficiales son requeridos.

### RESULTADOS:

La Fundación Federico Ozanam es analizada por la Fundación Lealtad en base a principios de Buenas Prácticas y Transparencia desde el año 2011 cumpliendo en todas las evaluaciones con todos los principios establecidos



### ACCIONES:

- Revisión y rediseño de la web de la entidad dando mayor visibilidad a la pestaña de transparencia.
- Edición de manuales de voluntariado entregados a todos los voluntarios de la entidad.
- Plan de comunicación interna y externa.
- Jornadas de puertas abiertas en los centros de mayores.
- Publicaciones trimestrales de la información más relevante de la entidad en formato papel y digital, diarias en redes sociales y anual de la memoria.

---

**BUENAS PRÁCTICAS:**

- Ampla implantación en redes sociales, facebook, twitter, linkedin, Instagram
- Información periódica y detallada sobre los Planes de Intervención individual a los beneficiarios y sus familias.

## **CRITERIO 3. PERSONAS**

### **ENFOQUE GLOBAL**

La Fundación Federico Ozanam considera como su principal activo a su capital humano y por ello se compromete a promover en todo momento, y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

La Entidad cumple la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención y seguridad, así como de prevención de acoso, igualdad de oportunidades y privacidad de la información. Para ello tiene establecidos planes de ejecución y control de las medidas asegurando unas condiciones de trabajo dignas, justas, equitativas y satisfactorias.

La selección de personal se hace de acuerdo con los principios de mérito, capacidad e igualdad, y la preparación para atender a las personas destinatarias de nuestros proyectos.

La Fundación facilita a los trabajadores y trabajadoras los medios necesarios para el desempeño de sus funciones así como la formación necesaria para su desarrollo tanto personal como profesional. Cuenta con un Plan de Formación anual dirigido a actualizar y propiciar la mejora personal y técnica del equipo humano.

En tanto en cuanto la organización del trabajo lo permite, amplía las medidas legislativas en materia de conciliación de la vida laboral y familiar, favoreciéndose la corresponsabilidad. La fundación tiene desarrollado un Plan de Igualdad con actuaciones específicas en esta materia.

La Fundación mantiene abierto continuamente un canal bidireccional de comunicación con toda la plantilla, informando de cambios, proyectos y objetivos relevantes para el desempeño profesional, y comprometiéndose a escuchar y valorar diferentes opiniones y propuestas.

### **NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

- Evaluación del Plan de Igualdad.
- Desarrollo del método de evaluación por competencias.

### C.3.1 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Periódicamente, desde el año 2009, se lleva a cabo una encuesta de clima laboral anónima, con el fin de conocer la evaluación que el personal hace sobre los siguientes temas:

- Su Centro de trabajo: condiciones, disponibilidad de los recursos necesarios para realizar su trabajo.
- Su puesto de trabajo: calidad, reconocimiento, participación, confianza, trabajo en equipo, claridad en la asignación de funciones, formación.
- Liderazgo: de la alta Dirección, del Patronato, de su responsable inmediato.
- Información y comunicación.
- Plan de igualdad.
- Seguridad y salud.
- Medidas medioambientales.

Tanto la Dirección de la Fundación como cada uno de los responsables de proyecto analizan exhaustivamente los resultados de la encuesta y todas las opiniones abiertas que en ella se plasman, dando respuesta a los equipos de trabajo de las mismas.

La Fundación organiza reuniones periódicas de coordinación en todos sus proyectos, reuniones generales por áreas de actuación y con todos los responsables de proyectos, permitiéndole un flujo fluido de información tanto ascendente como descendente y la posibilidad de recoger cuantas opiniones e iniciativas se tengan para el desarrollo de su misión.

#### RESULTADOS:

Indicador	2009	2013	2016	2018
% de personas de plantilla que participan en la encuesta	65%	78%	64%	82%
Nivel de satisfacción de la plantilla según los resultados de la encuesta ( puntuación máxima 100)	80	83	79	84

#### ACCIONES:

Durante este año 2018 se ha incorporado la modalidad de la encuesta de clima online permitiendo ampliar el porcentaje de personas de la plantilla que la cumplimentan. Se han incorporado también a la encuesta preguntas relacionadas con medioambiente.

### B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La Fundación proporciona las mismas oportunidades en el acceso al trabajo, en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen, estado civil, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Igualmente todas las personas trabajadoras, voluntarias y colaboradoras de la Fundación, se guían con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades y el respeto a la dignidad y derechos humanos.

La Fundación con el fin de asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación tal y como se establece en su código ético, lleva a cabo las siguientes actuaciones.

- Elaboración del informe diagnóstico de Igualdad de Oportunidades.
- Encuesta a la plantilla para conocer su opinión respecto a la Igualdad de Oportunidades en la entidad.
- Implantación del Plan de Igualdad
- Impartición de formación en esta materia.
- Protocolo de actuación ante el acoso sexual, y dispone de un manual de lenguaje igualitario.

#### RESULTADOS:

Indicador	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Indicador G4 asociado
<b>Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización</b>				GRI 405
<b>% Hombres</b>	50%	50%	50%	
<b>% Mujeres</b>	50%	50%	50%	
<b>% menos de 30</b>	0	0	0	
<b>% entre 30 y 50</b>	88.8%	75%	75%	
<b>% más de 50</b>	11.11%	25%	25%	
<b>% otros grupos minoritarios</b>				
<b>Composición de la plantilla</b>				GRI 405
<b>% Hombres</b>	16.91%	17.48%	20.89%	
<b>% Mujeres</b>	83.09%	82.52%	79.11%	
<b>% menos de 30</b>	11.47%	14.59%	12.35%	
<b>% entre 30 y 50</b>	61.32%	40.74%	56.76%	
<b>% más de 50</b>	27.21%	44.68%	30.88%	
<b>% otros grupos minoritarios</b>				
<b>Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base.</b> * Se garantiza el principio de igualdad retributiva entre hombres y mujeres, es decir, igual remuneración por trabajos de igual valor. La retribución viene fijada según las tablas del Convenio Colectivo aplicable. No existen aumentos de salarios discrecionales. No se contempla ningún tipo de incentivos.				GRI 405
<b>Relación entre la retribución media de las Hombres y el salario base.</b> * Se garantiza el principio de igualdad retributiva entre hombres y mujeres, es decir, igual remuneración por trabajos de igual valor. La retribución viene fijada según las tablas				GRI 405

del Convenio Colectivo aplicable. No existen aumentos de salarios discrecionales. No se contempla ningún tipo de incentivos.

### ACCIONES:

- Elaboración de un Plan de Conciliación.
- Creación de un módulo de sensibilización online.

### BUENAS PRÁCTICAS:

- PROYECTO PUZZLE: tutorización, seguimiento e intervención integral con trabajadores/as en situación de vulnerabilidad, según los criterios establecidos, para lograr su plena inclusión social.
- Red de Agentes de Igualdad encargados de difundir cuantas acciones se lleven a cabo en esta materia dentro de su Proyecto. (planificado en el Plan de Igualdad de 2017)

### C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Los derechos de conciliación laboral, personal y familiar desempeñan un importante papel en la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres. Por ello la Fundación Federico Ozanam cumple con la normativa establecida para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, respetando los derechos de todas las personas que trabajan en la entidad.

La normativa española para facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal se define fundamentalmente a partir de dos leyes:

- Ley 39/1999 de 5 de noviembre para promover la conciliación de la vida laboral y familiar de las personas trabajadoras.
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

En la medida que la organización del trabajo lo permite, la Fundación establece medidas al margen de las legalmente establecidas accesibles sin discriminación alguna, como pueden ser:

- Horario de entrada flexible en Oficinas Centrales: La hora de entrada al trabajo será de 08:00 a 09:00. Para el correcto funcionamiento de la organización es obligatorio estar presente en la oficina durante los siguientes intervalos horarios: De 09:00 a 14:00 y de 16:00-18:00. Los viernes, la jornada es continuada en horario de 08:00 a 15:00, al igual que en los meses de julio y agosto. Dentro de estos límites horarios el personal podrá decidir sus horarios de entrada y salida debiendo cumplir con las 40 horas semanales pudiendo recuperar las horas a lo largo de la semana en las distintas jornadas laborales.
- Política de luces apagadas: A las 18:00 horas (hora de finalización de la jornada) se activa el contestador de la empresa y se apagan las luces de forma que el personal debe dejar su puesto ya que la jornada laboral ha finalizado. Si se detectara que algún trabajador/a permanece en su puesto se analizarán las causas por las no tiene tiempo suficiente para finalizar su trabajo en su horario laboral, analizando las causas y estableciendo las soluciones a este problema.
- Área de Tercera Edad: Mejora de permisos
  - Licencias por hospitalización: puede elegirse el periodo de disfrute durante todo el periodo que dure la hospitalización y en los tres primeros días tras el alta hospitalaria.
  - Excedencia voluntaria: guardamos el puesto de trabajo durante el primer periodo de excedencia voluntaria con el límite de un año (legalmente solo se conserva un derecho preferente al reingreso)
  - Turnos de trabajo en residencias: posibilitamos, si se solicita, trabajar en turno de mañana de lunes a viernes y en turno de tarde los fines de semana, para evitar rotar entre semana.

#### RESULTADOS:

Indicador	Año 2016	Año 2017	Año 2018
<b>Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</b>			
<b>Mujeres</b>	24	26	18

<b>Hombres</b>	3	4	5
<b>Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</b>			
<b>Mujeres</b>	24	26	18
<b>Hombres</b>	3	4	5
<b>Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</b>			
<b>Mujeres</b>	24	26	18
<b>Hombres</b>	3	4	5
<b>% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.</b>			
<b>Mujeres</b>	7.48%	7.2%	7.62%
<b>Hombres</b>	1.2%	1.18%	1.18%
<b>% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.</b>			
<b>Mujeres</b>	4.08%	3.9%	4.3%
<b>Hombres</b>	0	0	0
<b>% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.</b>			
<b>Mujeres</b>	2.04%	2.1%	2.1%
<b>Hombres</b>	1.2%	1.18%	1.18%
<b>% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.</b>			
<b>Mujeres</b>	0	0	0
<b>Hombres</b>	0	0	0

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- Poner a disposición de los trabajadores los servicios de atención a personas dependientes gestionados por la Fundación
- Programa de apoyo al cuidador
- Colonias Intergeneracionales con hijos del personal en la Residencia y Centro de Día Cai-Ozanam Oliver

**C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD**
**ENFOQUES DE GESTIÓN:**

Con el objetivo de mejorar las competencias profesionales y personales de la plantilla, la Fundación despliega anualmente un plan de Formación, en el cual se detallan las formaciones que se van a llevar a cabo con sus objetivos, contenidos, métodos de impartición, personas destinatarias etc.

Estas formaciones se planifican gracias a la información recogida en:

- Evaluación del plan de formación del año anterior.
- Encuestas de clima laboral.
- DNF1 Detección de necesidades de formación individuales, que cumplimenta cada persona de la plantilla.
- DNF2 Detección de las necesidades de formación de los equipos de trabajo que cumplimenta cada responsable de equipo.
- Desarrollo de las competencias para cada puesto de trabajo.

El Plan de formación se complementa con el presupuesto destinado a la misma, en el que se establecen las cuantías económicas anuales tanto para los permisos individuales de formación como para los grupales ya sean estos organizados por la propia Fundación o por entidades formativas externas.

La Fundación dispone de una instrucción técnica para la concesión de ayudas a la formación de sus trabajadores y trabajadoras que le permite distribuir las cuantías destinadas a formación de manera objetiva y ecuánime.

**RESULTADOS:**

Indicador		Año 2016	Año 2017	Año 2018	Indicador G4 asociado
<b>Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual</b>					GRI 404
<b>Toda la plantilla</b>	Hombres	1314.88	1628.27	1808.84	
	Mujeres	3730.11	5524.72	4659.15	
<b>Desglose por categoría</b>	Hombres	6.92	45.7	47,95	
	<b>Altos directivos</b>				
	Mujeres	20.76	0	34,25	
<b>Mandos intermedios</b>	Hombres	20.76	102.83	89,05	
	Mujeres	69.20	399.92	328,8	
<b>Técnicos</b>	Hombres	173	159.97	369,9	
	Mujeres	871.97	748.43	1315,2	
<b>Administración</b>	Hombres	0	17.13	0	
	Mujeres	13.84	177.11	47,95	
<b>Personal base</b>	Hombres	1128.03	1302.62	1315,2	
	Mujeres	2747.41	4199.24	2842,75	

---

**ACCIONES:**

- Definición de puestos y sus competencias.
- Desarrollo de una aplicación propia para la gestión de recursos humanos.
- Portal de los empleados y empleadas.

### C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

El compromiso de la Fundación con la seguridad y salud de su plantilla es prioritario, para ello tiene constituido un Servicio de Prevención Propio que cuenta con dos Técnicos Superiores en Prevención de Riesgos Laborales con las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología aplicada. Vigilancia de la salud está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno.

Todos los responsables de los centros y proyectos de la Fundación cuentan con el nivel de básico de capacitación para el desempeño de las funciones de PRL.

Se han nombrado Recursos Preventivos en aquellos centros donde se dan las causas que establece la Ley 30/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

#### RESULTADOS:

Indicador	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	21/= %	21/= %	21/740=2,83 %	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones	113	129	101	GRI 403
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	399	411	354	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	1063	2054	1092	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

#### ACCIONES:

- Cambios y adecuaciones en equipos de trabajo (grúas de movilización, equipos de trabajo de carpintería, montaplatos....)
- Formaciones prácticas en manutención manual de pacientes (Método Dotte) en todos los centros de Tercera Edad.
- Implementación de una aplicación de inventario donde se controla la realización del mantenimiento preventivo de los equipos de trabajo e instalaciones que así lo requieran. Además, también sirve como archivo de la documentación de dichos equipos e instalaciones (certificados de conformidad, manuales de instrucciones...)
- Adaptación en los centros al nuevo Reglamento de Instalaciones de Protección Contra Incendios.
- Cambios en la aplicación de Personal para mejorar el control de la Formación y Vigilancia de la Salud de los trabajadores.
- Organizar talleres prácticos de Espalda Sana.
- Formaciones para prevenir los Riesgos Psicosociales (Resoluciones de conflictos, Mindfulness, Impulsar equipos de trabajo, Inteligencia Emocional, Risoterapia...)
- Se ha incluido en la encuesta de clima laboral ítems sobre la gestión de la PRL.

- Se ha elaborado y repartido a todo el personal de la Fundación una circular donde se explican las ventajas de realizarse el reconocimiento médico periódico con la finalidad de motivar al personal a su realización, ya que se ha observado que existen personas muy reticentes a hacérselo, sobre todo en el área de tercera edad.
- Para evitar los absentismos durante la realización de los reconocimientos médicos se va a avisar mediante mensaje a todas las personas el día antes de la realización del mismo.
- Se ha repartido una encuesta de valoración sobre el reconocimiento médico realizado entre todos los centros de la Fundación para ver el grado de satisfacción entre la plantilla.

---

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Entrenamiento práctico en movilización de pacientes: La fisioterapeuta o una responsable de gerocultoras del centro (previamente formada para ello), realiza entrenamientos individualizados a las auxiliares de gerocultora en las habitaciones de los residentes, corrigiendo hábitos o pautas inadecuadas. Este entrenamiento se realiza durante dos meses y todos los días. Se repetirá periódicamente.

## **CRITERIO 4. PROVEEDORES**

### **ENFOQUE GLOBAL**

La Fundación Federico Ozanam fomenta con sus proveedores una relación honesta, sólida y de confianza, basada en la búsqueda del beneficio mutuo.

La Entidad da prioridad a aquellos proveedores que aporten un valor social añadido, ya sea por los compromisos asumidos voluntariamente con la Fundación o por las características de los productos o servicios que comercializa.

En igualdad de condiciones realiza compras sociales y responsables, y más allá de criterios exclusivamente económicos, valora el fomento de la inserción socio-laboral de personas en riesgo de exclusión, el fomento de la calidad y estabilidad en el empleo, el cumplimiento en materia de no discriminación, igualdad de oportunidades, accesibilidad y prevención de riesgos laborales.

#### C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

##### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La Fundación Federico Ozanam gestiona sus compras en base al procedimiento establecido para ello, “Gestión y Evaluación de Compras” enmarcado en su sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2015. Dicho proceso incluye varias instrucciones técnicas como pueden ser; Toma de decisiones de compras de consumo y bienes de inversión, Evaluación de proveedores, Criterio de selección de proveedores.

En esta última se establecen tres tipos de criterios para la elección de proveedores, obligatorios, positivos complementarios y excluyentes, así como los métodos de formalización de las compras.

Cabe destacar que estos criterios se encuentran definidos no solamente para proveedores sino también para cualquier empresa o entidad que colabore con la Fundación Federico Ozanam.

*Dentro de los Criterios Obligatorios se encuentran:*

- Deberán demostrar un compromiso de respeto absoluto a la dignidad, diversidad e identidad de las personas y los derechos humanos.
- Cumplirán la legislación vigente en materia laboral de seguridad social y de prevención y seguridad así como de prevención de acoso, igualdad de oportunidades y privacidad de la información.
- La Entidad o Empresa deberá ser transparente a la hora de compartir información de gestión financiera, calidad, experiencias y de ideas.
- Se establecerán relaciones de colaboración con Entidades y Empresas sólo cuando los objetivos de la cooperación estén alineados con la misión de la Fundación sin comprometer sus principios y valores.

*Criterios positivos complementarios:*

- Sean socialmente responsables, adquiriendo compromisos sociales más allá del cumplimiento legislativo.
- Comparta valores y principios de la propia Fundación, constituyéndose de este modo una base sólida para la colaboración.
- Que lleven a cabo planes de responsabilidad social corporativa mediante los cuales no solo traten de satisfacer las necesidades de sus consumidores, sino que también persigan objetivos deseables para la sociedad en su conjunto, como iniciativas medioambientales, de justicia social, culturales, etc.

*Criterios excluyentes*

- Que se vean involucradas directa o indirectamente en acciones contrarias a la construcción de una sociedad más justa, como pueden ser explotación laboral infantil, daño a la salud, tráfico de armas, degradación del medio ambiente o cualquier tipo de discriminación por razón de género, orientación sexual, etnia, religiosa o discapacidad física o mental.

La Fundación Federico Ozanam mantiene un compromiso con la estabilidad en el empleo y la fidelización de sus proveedores manteniendo acuerdos con estos últimos estables, basados en una relación de confianza y asunción de valores éticos comunes.

---

### BUENAS PRÁCTICAS:

Establecimiento de criterios para la elección de proveedores así como entidades o empresas colaboradoras.

**C.4.2. CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES****ENFOQUES DE GESTIÓN:**

Desde el Departamento de Compras de la Fundación se lleva a cabo el seguimiento de los proveedores tanto de los nuevos como de los homologados, revisando las no conformidades, acciones correctoras y preventivas derivadas de los procedimientos de compras y de evaluación y seguimiento de los mismos.

Anualmente se llevará a cabo una comparativa de proveedores de productos/servicios que supongan un elevado coste para la entidad, que se documenta en un expediente de compra.

Prevía a la revisión del sistema anual, se emite un informe que recoge las altas y bajas de proveedores homologados, los motivos y posibles incidencias en la gestión de compras. Aleatoriamente, o en función de los intereses de la Fundación, se eligen a cinco proveedores para hacerles una evaluación exhaustiva anualmente, dicha evaluación se reflejara en el informe anual al igual que la comparativa anual.

**RESULTADOS:**

Indicador	2016	2017	2018
% de proveedores con incidencias documentadas	4,2%	3,5%	2,9%

**ACCIONES:**

Se incluirá los siguientes indicadores en el CMI:

- Porcentaje de proveedores homologados con prácticas medioambientales.
- Porcentaje de proveedores que colaboran con proyectos sociales.
- Porcentaje de proveedores con Planes de Igualdad.

### C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La Fundación busca y fomenta alianzas con sus proveedores, consciente de que la relación entre esta y los proveedores debe regirse por la estrategia win to win con el fin de establecer puentes y estrechar lazos. Los cuales permiten satisfacer las necesidades y expectativas no solo de estas dos partes sino también de la sociedad.

Por ello, la Fundación se ofrece a las empresas y especialmente a sus proveedores como cauce para el desarrollo de su Responsabilidad Social en los campos que le son propios. Liderando proyectos conjuntos principalmente encaminados a la inserción laboral de las personas más vulnerables y fomentado la formación como herramienta que propicia la salida de situaciones de exclusión social.

#### RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018
% de Proveedores que colaboran socialmente con la Fundación	10%	14%	17%

#### BUENAS PRÁCTICAS:

Una persona de la plantilla se dedica íntegramente a la prospección de empresas con la finalidad de establecer alianzas para el desarrollo de proyectos sociales. Trabaja alineada con el departamento de compras con el fin de establecer este mismo tipo de alianzas con los proveedores de la Fundación.

## **CRITERIO 5. SOCIAL**

La Fundación Federico Ozanam es una Entidad privada de carácter social, independiente, constituida sin ánimo de lucro, cuya misión es el apoyo a las personas mayores y la asistencia, promoción e inserción social de las personas más vulnerables de nuestra sociedad.

Tanto la Misión de la Fundación como las actuaciones que lleva a cabo para su consecución constituyen el desarrollo de su responsabilidad social en este ámbito por lo que no consideramos necesario el despliegue de este punto.

**CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL****ENFOQUE GLOBAL**

La Fundación Federico Ozanam ha comenzado durante este año 2018 a trabajar de forma más reglada en materia medioambiental, como primer paso a desarrollado una Política Medioambiental aprobada por el Patronato recientemente y cuya difusión al resto de personas involucradas se está llevando a cabo en estas fechas.

En dicha política se compromete a:

*Requisitos legales.* Cumplir los requisitos legales de carácter ambiental aplicables y aquellos otros asumidos voluntariamente, adoptando los medios necesarios para ello.

*Consumo responsable.* Favorecer el control y consumo responsable de los recursos, así como la gestión adecuada de los residuos, minimizando en lo posible la generación de los mismos.

*Prevención de la contaminación.* Aplicar el principio de prevención de la contaminación en sus procesos y actividades, con el objetivo de minimizar y/o compensar cualquier impacto negativo en el medio ambiente.

*Sensibilización.* Sensibilizar a las personas que forman parte de la Entidad, fomentando el sentido de responsabilidad ambiental en sus acciones, la difusión de buenas prácticas y la involucración y participación en las actuaciones que se desarrollen.

*Colaboración.* Colaborar con la sociedad en la protección del medio ambiente mediante la difusión y el impulso de iniciativas concretas de promoción interna.

*Difusión y comunicación.* Difundir entre sus grupos de interés su Política Ambiental y toda aquella información que considere relevante sobre las iniciativas realizadas.

No obstante la Fundación gracias al desarrollo del Rastrillo Aragón lleva más de treinta años fomentando en la sociedad aragonesa los valores de reutilizar y reciclar. Dicho Rastrillo se nutre principalmente con enseres de segunda mano donados por particulares que posteriormente son adquiridos por otras personas y con el beneficio de dichas ventas se llevan a cabo proyectos sociales de la entidad.

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

COMPROMISO	ESTADO
<b>Desarrollo y ejecución de un plan de eficiencia en la gestión de los mantenimientos de las instalaciones de la Residencias para Mayores</b>	Finalizado en 2015
<b>Desarrollo y ejecución de un plan de reducción de consumos en los sistemas eléctricos y de calefacción.</b>	Finalizado en 2016
<b>Estudios de eficiencia energética</b>	Finalizado en 2017

---

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Fomentar las reuniones por Skype entre los diferentes centros en Aragón con el fin de reducir los traslados en transporte.
- Organizar en todos los centros de la Fundación la recogida selectiva de productos para reciclarlos.
- Reducir el consumo de agua por residente en los centros de Mayores.
- Sensibilizar, concienciar e involucrar a la plantilla en las medias medioambientales.

### C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Debido a la naturaleza de la Fundación los recursos son utilizados bajo el principio de austeridad que se concreta en la *Gestión eficiente de los recursos* disponibles permitiéndonos aumentar el número e intensidad de nuestras intervenciones sociales.

Se establece con los proveedores la retirada de los residuos peligrosos generados, y hasta ahora las plantillas se organizaban para el reciclaje de residuos, hecho que pasa a liderar la propia Fundación.

La Fundación reutiliza todo el material que le es donado, ya sea a través del Rastrillo Aragon o mediante su uso en sus propios Centros y Proyectos.

Toda la sustitución de iluminación se hace con luces de alta eficiencia energética y en el desarrollo de obras nuevas o de reforma se tienen en cuenta los criterios de eficiencia energética en la construcción.

La Fundación ha establecido por defecto en todas sus impresoras la impresión a dos caras y en blanco y negro con el fin de reducir el consumo de papel y tinta.

#### ACCIONES:

- Incorporación al CMI de indicadores ambientales.
- Revisión anual de aspectos ambientales.
- Establecimiento de sistemáticas en los centros para el reciclaje de residuos.

## C.6.2. ESTRATEGÍA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La estrategia de la Fundación encaminada a frenar el cambio climático es la minimización de residuos, reducción de consumos y análisis de emisiones no emitidas y de recursos no utilizados por el reciclaje de papel. Su estrategia se basa por tanto en las 3R “Reducir, Reutilizar y Reciclar”.

### ACCIONES:

- Incorporación al CMI de indicadores :
  - Litros de agua ahorrados por reciclaje de papel
  - Energía ahorrada por reciclaje de papel
  - Petróleo ahorrado por reciclaje de papel
  - Emisiones de CO<sub>2</sub> no generadas por reciclaje de papel.

### C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

La Fundación fomentará entre las personas trabajadoras y usuarias un uso racional del agua y la electricidad, promoviendo campañas de sensibilización e instándoles a informar de cualquier funcionamiento incorrecto, fugas o goteos, con el fin de que se adopten las medidas pertinentes.

Introduce sistemas ahorradores de agua en sus instalaciones, conforme se van teniendo que remplazar, como pueden ser: grifos de retroceso automático, cisternas con posibilidad de parar la descarga, difusores en los grifos, etc.

Realiza periódicamente estudios de sus instalaciones que le permiten establecer medidas de ahorro.

Llevará a cabo campañas de sensibilización entre sus trabajadores y usuarios fomentando prácticas para reducir el consumo energético en materia de climatización, iluminación, equipos informáticos etc.

La Fundación Federico Ozanam, y por tanto los responsables involucrados en la compra y elaboración de alimentos, planifica las compras en función de los menús establecidos y teniendo en cuenta los productos disponibles en los centros, compra preferentemente alimentos de temporada y de producción local, se ajusta al presupuesto destinado a alimentación, elige prioritariamente productos a granel o con menos embalaje, a almacenar y conserva los alimentos en condiciones óptimas, elabora los productos en nuestras cocinas evitando la compra de platos elaborados.

Reutiliza en la medida de lo posible, los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos (Ej: cajas, carpetas, material de encuadernación, etc.), compra productos reciclados siempre que sea posible, opta por productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos y evita el uso de productos desechables o de un solo uso priorizando los que sean recargables

En cuanto a la movilidad, la Fundación promueve entre su equipo humano formas de movilidad sostenible, como pueden ser: el desplazamiento a pie, el transporte público y la bicicleta. Cuando es inevitable el uso del vehículo privado, fomenta el sistema de coche compartido.

#### ACCIONES:

- Campaña en los centros de ahorro de agua y energía mediante el establecimiento de medidas sencillas de sostenibilidad y la colocación de carteles y pegatinas de sensibilización. Dirigida tanto a las personas trabajadoras como a beneficiarias.
- Adhesión a la campaña “Más alimento, menos desperdicio”.
- Adhesión a la Estrategia de Educación Ambiental.

#### C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

##### ENFOQUES DE GESTIÓN:

El departamento de comunicación registra la información y actividad medioambiental relevante en la entidad. Es el encargado de desarrollar y llevar a cabo las campañas de sensibilización entre el equipo humano, personas beneficiarias y colaboradoras.

En el Plan de comunicación y su evaluación se incorporaran toda la información referente a las medidas y compromisos medioambientales y los impactos producidos por las mismas.

##### ACCIONES:

- Incorporación al Plan de comunicación de un capítulo de medioambiente donde se planifiquen las campañas a realizar y se evalúe su impacto.
- Modulo de sensibilización medioambiental en las formaciones transversales de la plantilla y en los planes de estudios de los cursos de formación a las personas beneficiarias.
- Divulgación, tanto exterior como interior, de los compromisos de la Fundación en materia de medio ambiente.