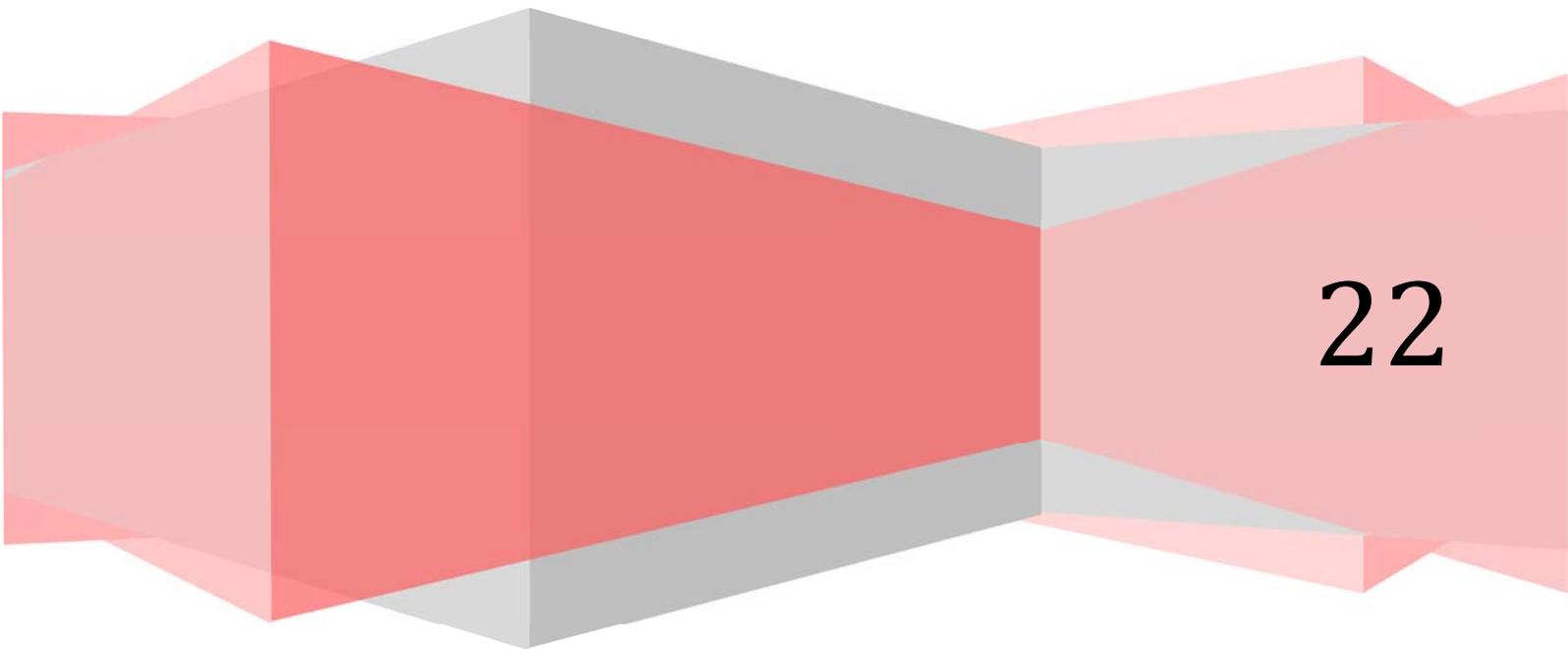


FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM

**MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA**



22

**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 GRI 103-1 .....	7
Misión .....	7
Valores.....	7
Principios .....	7
Estándares y sellos externos .....	9
Código ético y de conducta comun para toda la entidad .....	9
C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN GRI 2-3 .....	10
Organigrama de la Fundación Federico Ozanam .....	10
Patronato .....	11
Comité Ejecutivo .....	11
Secretario General .....	12
Comité de Dirección y estructura interna.....	13
C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS GRI 2-5.....	14
C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD SISTEMÁTICA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES GRI 3 .....	16
CRITERIO 2. PERSONAS USUARIAS GRI 103-1.....	21
C.2.1 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	22
C.2.2 INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	25
C.2.4 TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL SERVICIO .....	29
CRITERIO 3. RELACIONES PLANTILLA ENTIDAD GRI 402 .....	31
C.3.1 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS.....	33
C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN GRI 405-1.....	34
C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL. GRI 401-3.....	37
C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD GRI 404 .....	39

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO GRI 403.....	41
CRITERIO 4. PROVEEDORES GRI 103-1 .....	43
C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES.....	44
C.4.2. CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES.....	46
C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	47
CRITERIO 5. SOCIAL GRI 103-1 .....	48
CRITERIO 6. MEDIOAMBIENTAL GRI 103-1 .....	49
C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL y ESTRATEGÍA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO GRI 305.....	51
C.6.2. GESTIÓN AMBIENTAL .....	54

**CRITERIO 1. ASPECTOS GENERALES**

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

D. José 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 8 de septiembre de 2022



**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:mcastillo@ozanam.es">mcastillo@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, acompañamiento social y atención residencial.
<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 2017/2018/2019/2020/2021 Certificación ISO 9001:2015
<b>Periodo cubierto por la información contenida en la memoria</b>	2019-2022
<b>Ciclo de presentación del informe</b>	Anual

**RESULTADOS**

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Prev. Año 2022
Personas Mayores atendidas	1220	1166	1.059	1.200
Alumnos en cursos de oficios	853	556	625	600
Alumnos en formación básica	852	606	488	550
Jóvenes en proyectos de emancipación	224	377	138	150
Mediaciones en contratos laborales	1193	1281	1241	1200
Mujeres víctimas de violencia atendidas	153	116	204	180
Niños en apoyo educativo	660	734	815	850
Familias atendidas en seguimiento y atención social	488	355	665	700
Familias atendidas en el Proyecto de vivienda	323	342	218	300
Satisfacción global de los beneficiarios	88,12%	83,22%	86,57%	
Nº de trabajadores con contrato indefinido y sexo	Mujeres 383	Mujeres 383	Mujeres 431	500
	Hombres 61	Hombres 54	Hombres 76	90
Nº de trabajadores con contrato temporal y sexo	Mujeres 261	Mujeres 280	Mujeres 314	250
	Hombres 103	Hombres 57	Hombres 113	80
% de la plantilla con contrato estable	54%	52%	54%	63%
Resultados medios de la encuesta de clima laboral	88		83	
Financiación de administraciones públicas y privadas	8.133.909 €	8.710.521€	7.608.692€	8.947.492€
Cuantía de beca en residencias	329.654 €	407.829€	493.768€	540.282€

### C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD GRI 103-1

#### 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.
- Protocolos de seguridad ante el COVID-19
- Política de desconexión digital.



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.

---

### BUENAS PRACTICAS:

- Como novedad en este año se ha desarrollado, implantado y comunicado la política de desconexión digital.

**RESULTADOS:**

ASPECTOS ÉTICOS	ID-GRI	Descripción	2019	2020	2021	2022
<b>Responsabilidad Fiscal</b>	207-1	Número de sanciones recibidas por incumplimiento en materia fiscal	0	0	0	0
<b>Medidas para la prevención de corrupción y soborno</b>	205-3	Número de casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	0	0	0	0

**ESTÁNDARES Y SELLOS EXTERNOS**

La Fundación Federico Ozanam está Certificada bajo la norma ISO9001:2015 desde el año 2001, el sello RSA desde el año 2017 y desde el 2020 está adherida al pacto mundial de desarrollo sostenible ODS.

**ACCIONES**
**CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA COMUN PARA TODA LA ENTIDAD**

Durante el año 2018 se elaboró el código ético y de conducta de la Fundación Federico Ozanam y fue aprobado por el Patronato, permanece vigente en la actualidad. 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 ha seguido difundiendo a todos los niveles de la entidad, 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 GRI 2-3

##### 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> . María Pilar Enériz del Río
	D. Jose Luis Martínez Laseca
	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> . 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

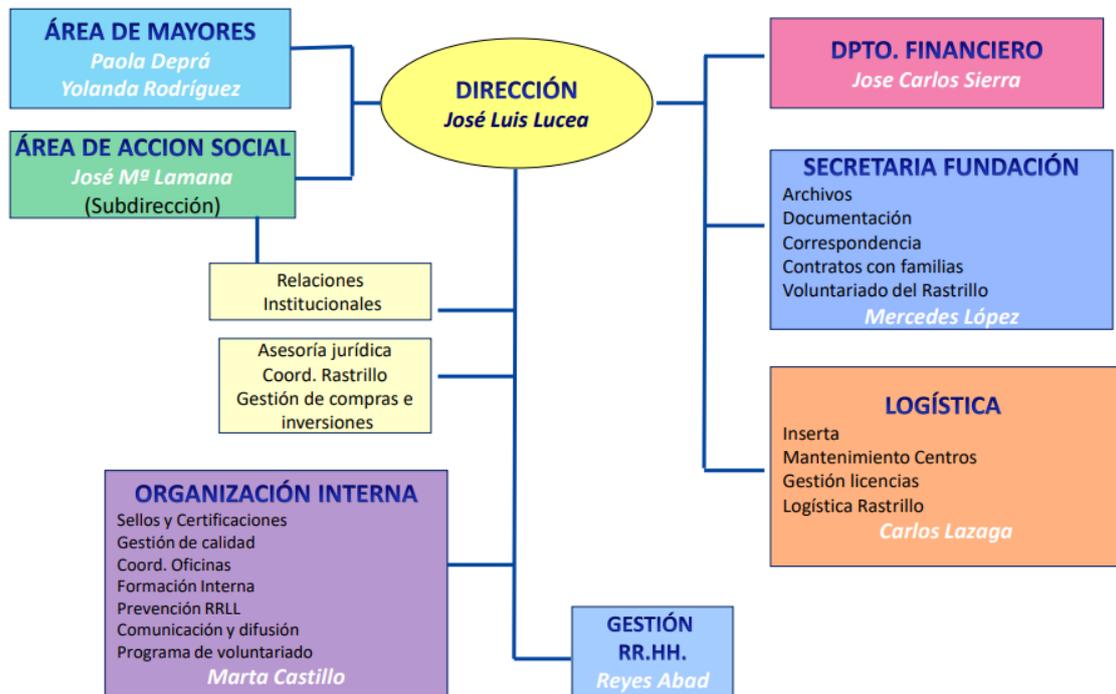
Secretaria

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 2020	Año 2021	Año 2022
Estructura del Gobierno de la organización			
<b>Composición del Patronato</b>	14 (7 mujeres/7 hombres)	14 (7 mujeres/7 hombres)	12 (5 mujeres/7 hombres)
<b>Antigüedad en el ejercicio</b>	3 pax menos de 3 años 3 pax entre 5 y 10 años 4 pax entre 10 y 15 ños 3 pax entre 15 y 20 años 1 pax más de 20 años	2 pax menos de 3 años 4 pax entre 5 y 10 años 4 pax entre 10 y 15 ños 3 pax entre 15 y 20 años 1 pax más de 20 años	2 pax menos de 3 años 2 pax entre 3 y 10 años 3 pax entre 10 y 15 años 4 pax entre 15 y 20 años 1 pax más de 20 años
<b>Composición C. de Dirección</b>	8 (4 mujeres/4 hombres)	8 (4 mujeres/4 hombres)	8 (4 mujeres/4 hombres)
<b>Antigüedad en el ejercicio</b>	3 pax 20 años 2 pax 19 años 2 pax 18 años 1 pax 17 años	3 pax 21 años 2 pax 20 años 2 pax 19 años 1 pax 18 años	3 pax 22 años 2 pax 21 años 2 pax 20 años 1 pax 19 años

**BUENAS PRACTICAS:**

- Análisis del contexto, materialidad de otras Entidades del Sector y definición y valoración de los temas materiales de la Entidad.
- Análisis de riesgos y establecimiento de planes de contingencia si procede.
- Gestión de la información relevante de la Fundación.

- Análisis de resultados, planteamiento de mejoras del sistema de gestión.
- Elaboración del código ético y de conducta común a toda la entidad.
- Elaboración de la memoria de responsabilidad social.
- Detección de necesidades emergentes de la población destino de sus actuaciones.

### C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS GRI 2-5

#### 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 la sistemática implantada 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 el análisis de materialidad, la evaluación de los proyectos, el establecimiento de medidas de mejora y la planificación tanto estratégica como operativa.

Por otro lado, la encuesta de clima laboral se lleva a cabo en años alternos, dado que en el año 2020 no pudo hacerse debido a la situación derivada de la pandemia se ha llevado a cabo durante el presente año 2021, obteniendo una puntuación superior a la de la última encuesta.

#### RESULTADOS:

Indicadores	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
Índice de participación del voluntariado en el Patronato	100%	100%	100%	100
Índice de participación del personal en la encuesta de clima laboral	24%		24%	
Índice de proyectos que miden la percepción de sus grupos de interés	93%	93%	95%	95%

#### ACCIONES:

- De cara a la próxima encuesta de Clima Laboral retomar la encuesta en papel en los Centro de Mayores para conseguir una mayor participación.
- Evaluación y redefinición del plan de igualdad posibilitando una representación equilibrada en los mecanismos de participación. Negociación del mismo con los sindicatos más representativos del sector.

---

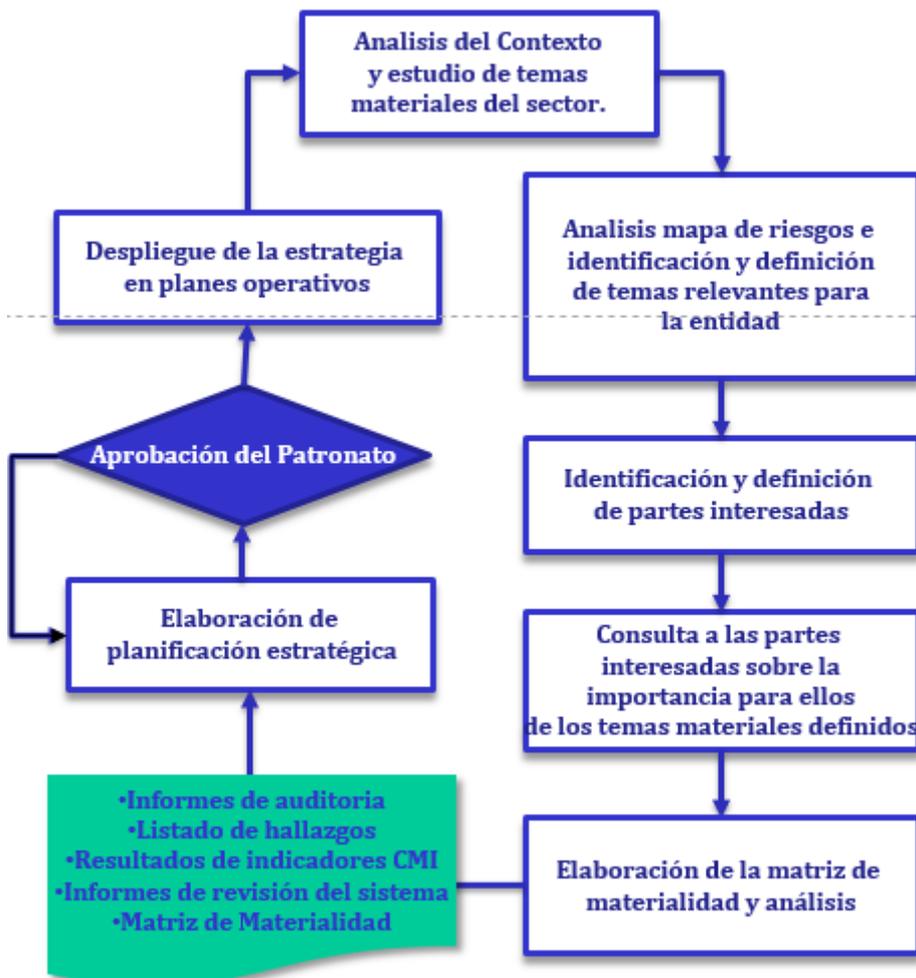
**BUENAS PRÁCTICAS:**

- 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.
- Implementación de herramientas de consulta para cada grupo de interés sobre los temas materiales de la Fundación.
- Análisis de la información y validación de hallazgos.



**C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD SISTEMÁTICA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES GRI 3**
**ENFOQUE:**

La Fundación ha adaptado su proceso de planificación estratégica y mejora continua a estándares asociados a la Responsabilidad Social Corporativa incluyendo la elaboración de su Matriz de Materialidad. En dicho proceso sigue la participación del máximo gobierno de la entidad, el Patronato, como órgano que aprueba el Plan Estratégico y la Dirección de la entidad junto con los coordinadores de proyectos y sus equipos, 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 análisis de materialidad nos permite:

- Enfocar la estrategia y los objetivos hacia los temas de mayor impacto.

- Establecer un dialogo con nuestros grupos de interés acerca de los temas estratégicos de la entidad. Generando más transparencia y compromiso por ambas partes.
- Identificar las necesidades de nuestros usuarios para reorientar la estrategia de la Fundación en esa dirección incluso diseñar proyectos adaptados a esas necesidades.
- Identificar las mejores prácticas que están llevando a cabo entidades de nuestro sector que nos sirven de punto de referencia.

El comité de Dirección en base a el análisis del contexto, su mapa de riesgos, la matriz de materialidad y los resultados de los indicadores del cuadro de mando integral, 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. 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.

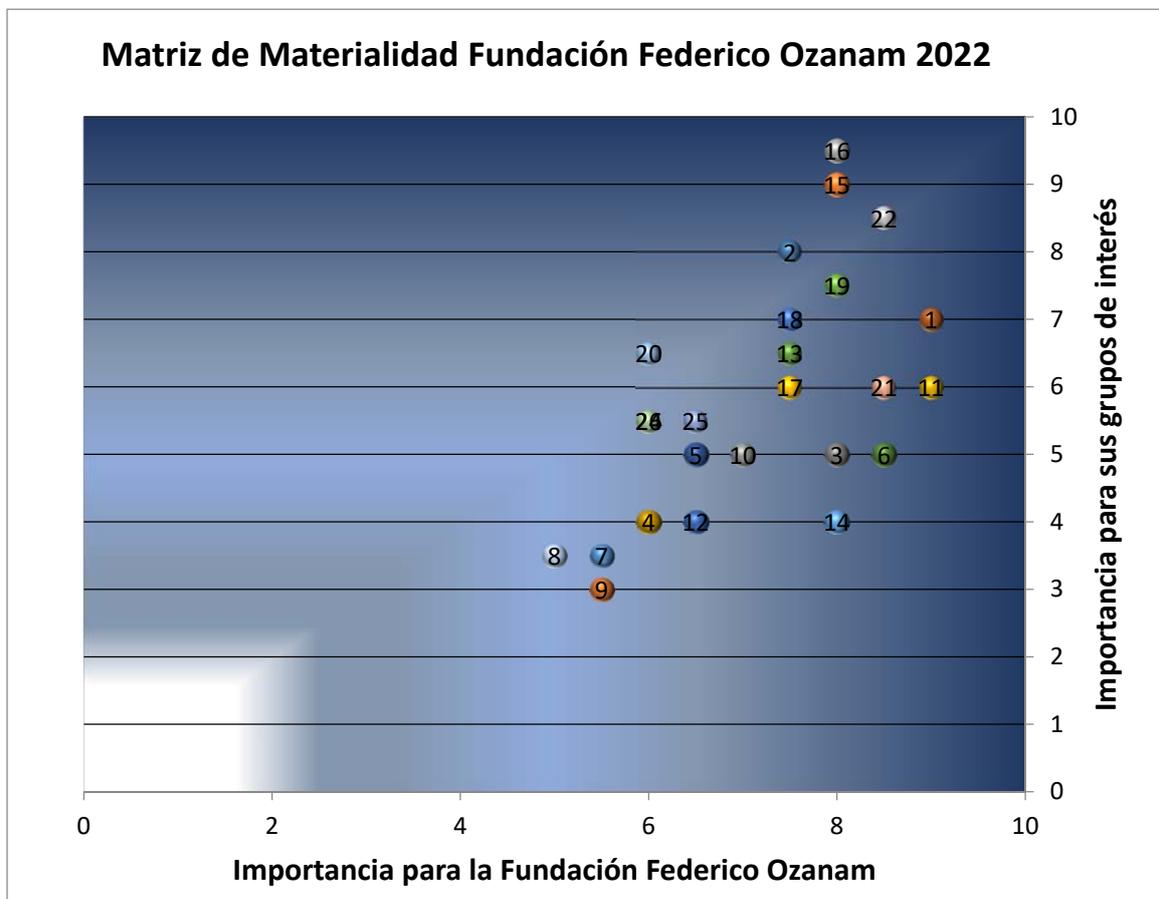
Al igual que este plan estratégico y objetivos, se establece anualmente el CMI que permite monitorizar la gestión tanto general de la Entidad como de cada proyecto, estableciendo variables cuya medición y control es preciso.

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

Las partes interesadas identificadas son:



La comunicación con ellos es fluida a través de diferentes sistemáticas y la Fundación tiene identificadas tanto sus expectativas como necesidades emergentes y sus valoraciones acerca de los temas materiales de la Fundación.

**RESULTADOS:**


- 1 BUEN GOBIERNO, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
- 2 COMUNICACIÓN EXTERNA
- 3 REPUTACIÓN
- 4 PROYECCIÓN SOCIAL
- 5 ASUNTOS PÚBLICOS Y GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERES
- 6 SOSTENIBILIDAD ECONOMICA
- 7 REDUCCIÓN DE CONSUMOS- AHORRO ENERGÉTICO
- 8 REDUCCIÓN DE EMISIONES Y RESIDUOS
- 9 CONTRIBUCIÓN A LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
- 10 MOTIVACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EQUIPOS
- 11 GARANTÍA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- 12 IGUALDAD Y DIVERSIDAD
- 13 COMPROMISO Y DESARROLLO CON EL EQUIPO DE PROFESIONALES

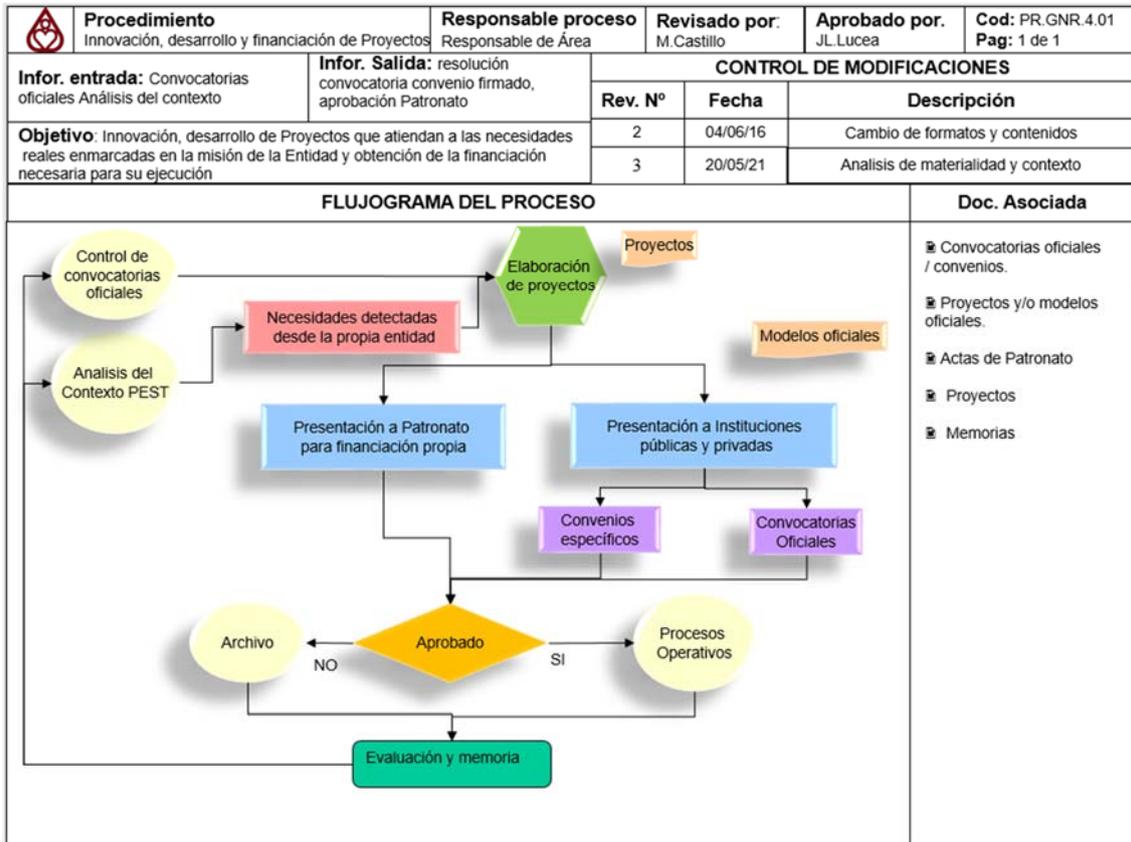
- 14 ORGULLO DE SENTIRSE PARTE DE LA ENTIDAD
- 15 SATISFACCIÓN DE USUARIO
- 16 IMPACTO REAL
- 17 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS
- 18 CONFIANZA
- 19 CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
- 20 INFRAESTRUCTURAS Y MEDIOS TÉCNICOS
- 21 PRODUCTIVIDAD E INNOVACIÓN
- 22 ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA
- 23 IMPACTO REAL DE LOS SERVICIOS
- 24 PARTICIPACIÓN CIVIL
- 25 COOPERACIÓN Y COLABORACIÓN EN RED
- 26 PROVEEDORES LOCALES

**ACCIONES:**

Sistematizar las encuestas y entrevistas de cara a conocer la importancia que nuestros usuarios le otorgan a los diferentes temas materiales en la totalidad de los proyectos de la entidad.

**BUENAS PRÁCTICAS:**

La entidad tiene una metodología clara, así como una planificación específica para la detección de necesidades y el diseño de nuevas formas de intervención y/o modificación de las existentes.



	<b>Procedimiento</b> Planificación estratégica	<b>Responsable proceso</b> Comité de Dirección	<b>Revisado por</b> Jode Mª Lamana	<b>Aprobado por</b> JL.Lucea	<b>Cod:</b> PR.GNR.2.01 <b>Pag:</b> 1 de 2
<b>Infor. entrada:</b> Datos de diferentes Procesos		<b>Infor. Salida</b> Mejoras a implantar		<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>	
		<b>Rev. N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	
<b>Objetivo:</b> Establecer objetivos, planificar acciones e implantarlas. Análisis de datos obtenidos y toma de decisiones para la mejora continua de los procesos para aumentar el desempeño de la entidad y beneficiar a las partes interesadas.		4	28/03/12	Se revisa y actualiza el procedimiento. Se añade al FO de planes de mejora, los objetivos de mejora	
		5	19/02/13	Revisión del procedimiento	
<b>FLUJOGRAMA DEL PROCESO</b>		<b>Doc. asociada</b>	<b>Información y requisitos</b>		
 <pre> graph TD     A[Definición y establecimiento de objetivos estratégicos en base al MVV PLAN ESTRATEGICO] --&gt; B{Aprobación del Patronato}     B --&gt; C[OBJETIVOS OPERATIVOS, PLANES DE MEJORA y DE CONTINGENCIA generales y de proyectos, establecimiento de indicadores CMI]     C --&gt; D[Desarrollo de actuaciones]     D --&gt; E[Seguimiento y evaluación]     E --&gt; F[Revisión del Sistema]     F --&gt; G[Informe de revisión del sistema - Análisis PEST para identificación de riesgos - Análisis de Materialidad]     G --&gt; A     </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ FO.2.01.01 Actas de Reunión</li> <li>● Evolución y Seguimiento de Indicadores CMI</li> <li>■ Mapa de Procesos</li> <li>■ Plan Estratégico/ Objetivos operativos</li> <li>● Revisión del Sistema</li> <li>● Objetivos de mejora/ Planes de mejora FO.GNR.2.01.03</li> </ul>	<p>El comité de Dirección elabora un PLAN ESTRATEGICO donde se definen las líneas maestras de la Actividad de la Fundación en los siguientes tres años, este plan debe ser aprobado por el Patronato, anualmente se establecerán objetivos operativos y planes de mejora enmarcados en el plan estratégico.</p> <p>La Dirección de la Fundación es la responsable de la ejecución del plan.</p> <p>Teniendo en cuenta las líneas maestras establecidas en el Plan Estratégico cada proyecto desarrollará sus objetivos de mejora en función de sus áreas de interés. Estos objetivos irán acompañados de una serie de actuaciones definidas para lograr su cumplimiento.</p> <p>Tanto el Plan Estratégico como los objetivos de mejora de los proyectos serán revisados por el Comité de Dirección y los responsables de proyectos.</p> <p>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.</p>		

	<b>Procedimiento</b> Planificación estratégica	<b>Información y requisitos</b>	<b>Cod:</b> PR.GNR.2.01 <b>Pag:</b> 2 de 2
<p>En el caso de detectar áreas de interés generales se documentarán con las actuaciones a realizar en un plan de mejora.</p> <p>El Comité de Dirección revisa el Sistema de Gestión de Calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.</p> <p>La revisión incluye la evaluación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La Política de Calidad.</li> <li>-Los datos de Actas de revisión del sistema por Dirección previos.</li> <li>-Retroalimentación de los clientes (satisfacción del cliente)</li> <li>-Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión.</li> <li>-Resultados de las auditorías internas y externas.</li> <li>-Listado de hallazgos.</li> <li>-Reclamaciones de los usuarios, familias o Instituciones involucradas.</li> <li>-Cumplimiento de los objetivos de mejora y Plan Estratégico.</li> <li>-Modificaciones a efectuar en la Documentación del Sistema.</li> <li>-Necesidades de recursos.</li> <li>-Cambios en la legislación aplicable.</li> <li>-Estudio de necesidades de mejora para el Sistema de Gestión y de sus procesos.</li> <li>-Planes de mejora.</li> </ul> <p>Los resultados de la Revisión del Sistema se plasman en un Acta denominada "REVISIÓN DEL SISTEMA" donde, al final de la evaluación, Dirección incluye una conclusión en cuanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión y sus procesos,</li> <li>-la mejora de los servicios en relación con los requisitos de los usuarios, familias e Instituciones.</li> <li>-las necesidades de recursos.</li> </ul> <p>Con toda la información obtenida del informe de revisión el Sistema, el seguimiento de los objetivos operativos, los planes de mejora y CMI se elabora el nuevo Plan Estratégico y los nuevos objetivos operativos. Retroalimentándose el sistema continuamente.</p>			

**CRITERIO 2. PERSONAS USUARIAS GRI 103-1****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 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. A esto se le ha sumado la valoración de los temas de materialidad por parte de los diferentes usuarios de los servicios que ofrece la Fundación.

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

Si bien los servicios que ofrece la Fundación han estado siempre diseñados pensando en las necesidades y el bienestar de las personas usuarias de los mismos, la entidad ha decidido dar un paso más en esta línea abrazando la tendencia actual de la atención centrada en la persona, sobre todo en el área de personas mayores, donde más desarrollado está este concepto. A través de formaciones para los equipos de trabajo y el desarrollo de innovadores proyectos como la participación de un estudio a nivel nacional sobre la implantación de un modelo centrado en la persona en las residencias para personas mayores.

### C.2.1 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

#### ENFOQUE:

En la Fundación Federico Ozanam se mide la satisfacción de las partes interesadas desde que la entidad tiene certificado su sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001, esto es desde el año 2001. Esto engloba no solo a las personas beneficiarias de nuestras actuaciones sino también sus familias, las diferentes entidades financiadoras y colaboradoras, así como los técnicos de las diferentes administraciones públicas con los que nos relacionamos habitualmente.

La metodología para recoger su opinión difiere en función de las características de las personas usuarias 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, 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.

Durante el año 2022 se midió la satisfacción del año 2021 recuperando casi por completo la normalidad tras las dificultades que tanto de gestión como de medida de la satisfacción se dieron en el año 2020. La satisfacción de las personas usuarias de la Fundación Federico Ozanam subió a 86,57 sobre 100, más de tres puntos por encima del año anterior.



ID	INDICADOR	CENTRO	SECCION	2020	2021	OBJETIVO	DIFERENCIA	%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	CASA SAIM	65	79	75	-10	-13%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	ITINERARIOS		89	91	90	-1	-1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	VIVIENDA	PICTES	96	97	95	1	1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	RESIDENCIA SANTA ISABEL	RESIDENCIA	82	86	80	2	2%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	RESIDENCIA SAN ANTONIO	RESIDENCIA	83	85	85	-2	-2%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO		96	97	95	1	1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	CENTRO DE EMERGENCIAS	CEM ZARAGOZA	90	91	85	5	5%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	DEPARTAMENTO PSICOSOCIAL	PSICOSOCIAL	75	74	80	-5	-6%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	POMARON	CENTRO DE DÍA	90	88	90	0	-
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	POMARON	RESIDENCIA	89	91	90	-1	-1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	VILLACAMPA	74	71	75	-1	-1%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	CRM	84	81	75	9	12%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	PISOS TUTELADOS Y ASISTIDOS	ASISTIDOS	85	83	75	10	13%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	ORIENTACIÓN LABORAL	DEMANDA	22	93	78	-56	-71%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	RESIDENCIA OLIVER	RESIDENCIA	82	85	90	-8	-8%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	RESIDENCIA DE MARÍA	RESIDENCIA	96	84	88	8	9%

## MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	RESIDENCIA DE LA MAGDALENA	RESIDENCIA	89	85	86	3	3%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	RESIDENCIA GARRAPINILLOS	RESIDENCIA	82	85	90	-8	-8%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	CENTRO SOCIO-LABORAL	FORMACIÓN OCUPACIONAL	91	90	89	2	2%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	CENTRO DE DIA VENECIA	CENTRO DE DÍA	95	92	90	5	5%
802	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS	RESIDENCIA DE CARMEN	RESIDENCIA	89	72	87	2	2%

---

### **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. Puzzle.

Adaptación de las herramientas utilizadas para medir la satisfacción al perfil de las personas destinatarias. Encuestas en papel en diferentes idiomas, formularios google, grupos focales, entrevistas en profundidad, etc.

---

### **ACCIONES:**

Desarrollo de encuestas específicas para el servicio de restauración en los centros residenciales al considerarse un punto crítico para el bienestar y satisfacción de las personas beneficiarias o usuarias

## **C.2.2 INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

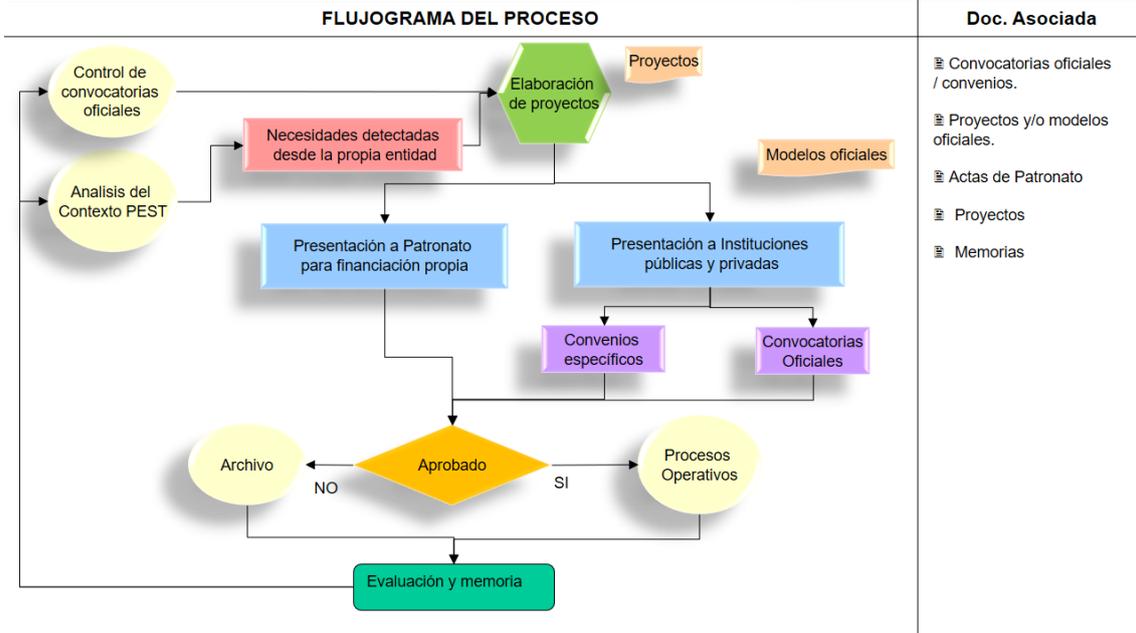
---

### **ENFOQUE:**

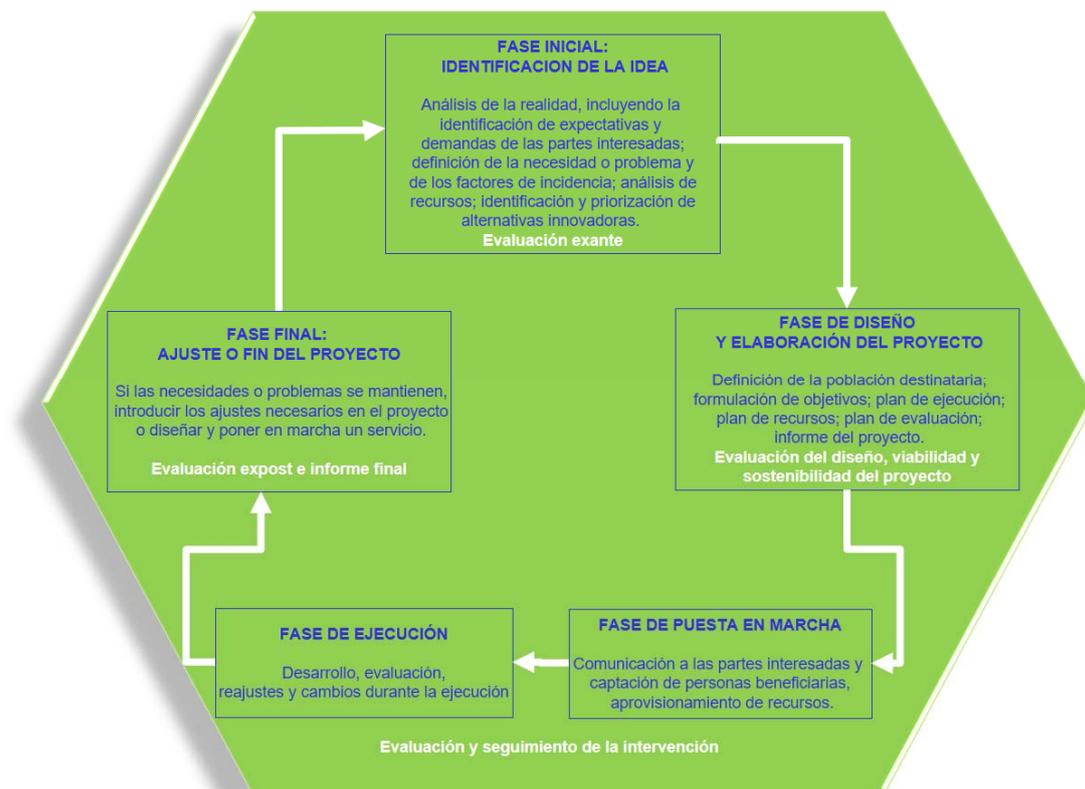
Uno de los valores que sustentan la Misión de la Fundación Federico Ozanam es precisamente la Innovación. La Fundación se caracteriza por su rápida respuesta a las necesidades sociales emergentes, esto lo consigue gracias al continuo análisis del contexto social en el que se desarrolla, permitiéndole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



	<b>Procedimiento</b> Innovación, desarrollo y financiación de Proyectos	<b>Responsable proceso</b> Responsable de Área	<b>Revisado por:</b> M.Castillo	<b>Aprobado por.</b> J.L.Lucea	<b>Cod:</b> PR.GNR.4.01 <b>Pag:</b> 1 de 1
<b>Infor. entrada:</b> Convocatorias oficiales Análisis del contexto	<b>Infor. Salida:</b> resolución convocatoria convenio firmado, aprobación Patronato	<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>			
		<b>Rev. N°</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	
<b>Objetivo:</b> Innovación, desarrollo de Proyectos que atiendan a las necesidades reales enmarcadas en la misión de la Entidad y obtención de la financiación necesaria para su ejecución		2	04/06/16	Cambio de formatos y contenidos	
		3	20/05/21	Análisis de materialidad y contexto	



## Desarrollo de Proyecto



Se pueden plantear diferentes alternativas de intervención ante una misma realidad por lo que es importante contar con todas las partes involucradas a la hora de definir la situación de partida, la situación deseada y las actuaciones necesarias para alcanzarla.

De esta manera se previenen conflictos y se favorece el empoderamiento de la población beneficiaria. Es importante además clarificar previamente, con las partes involucradas o interesadas, cuál va a ser su participación en las distintas fases del ciclo del proyecto y si ésta va a tener un carácter consultivo o decisivo.

Aspectos a considerar en relación a la participación de las “partes interesadas”

- Identificación de las partes interesadas o involucradas (en el problema, la necesidad y el proyecto).
- Las personas potencialmente beneficiarias del proyecto (las y los destinatarios últimos)
- Las entidades e instituciones que participarán en su financiación.
- Las personas y/o entidades que previsiblemente colaboren en su ejecución (equipo de profesionales, voluntariado, profesionales independientes, otras entidades sociales...)
- Otras entidades que ya trabajan con el colectivo destinatario y/o conocen muy de cerca el problema o la necesidad que abordará el proyecto.

El análisis de las necesidades, demandas, expectativas... de las partes, permite:

- Facilita el conocimiento del proyecto y el compromiso de las partes con el mismo, en la medida en que lo perciban como valioso. Su grado de compromiso dependerá en buena parte de su conocimiento del proyecto y de que se sientan partícipes de su diseño. El conocimiento del proyecto les permite elaborar sus propios juicios respecto a si les va a resultar útil o no.
- Facilita que la propuesta de intervención se elabore a partir de diferentes puntos de vista. Se pueden plantear diferentes alternativas de intervención ante una misma realidad por lo que es importante contar con todas las partes involucradas a la hora de definir la situación de partida, la situación deseada y las actuaciones necesarias para alcanzarla.

### RESULTADOS:

Indicador	2019	2020	2021	2022
Nº de nuevos proyectos	1	3	3	4

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Establecimiento de medidas de innovación a la luz de las conclusiones del informe de Revisión del Sistema y el análisis PEST.
- Adecuación de las actividades de la Fundación a las necesidades reales de sus beneficiarios.
- Participación de las partes interesadas en el diseño y desarrollo de Proyectos.
- Apuesta por la integración de la diversidad en el diseño de proyectos.
- Puesta en marcha de proyectos innovadores o que responden a una necesidad emergente:
  - Proyecto IMEX de itinerarios de emancipación de éxito.
  - Proyecto AICP Personas y Comunidad el centro de los cuidados

- Programa de apoyo a personas refugiadas, especialmente ucranianos, en el acceso a vivienda y la formación en español.
- Pisos de cesión temporal para mujeres Trans.

---

### ACCIONES:

Se llevará a cabo una redefinición de los procesos operativos con el fin de revisar los mismos y evitar desviaciones, así como una elaboración de la documentación acorde con la aplicación puzle y la metodología real de trabajo. Durante esta definición se establecerán de forma clara e inequívoca los requisitos de cada acción.



### 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	2019	2020	2021	2022
Nº de reclamaciones	1	1	2	1
Nº de reclamaciones resueltas	1	1	1	2
A favor del "Cliente"	0	1	0	1
Nº de multas	0	0	0	0

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- 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.

Como resultado de la transparencia informativa la Fundación Federico Ozanam goza de una intachable reputación tanto entre sus usuarios como entre las administraciones públicas con las que habitualmente colabora.

---

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Amplia implantación en redes sociales, facebook, twitter, linkedin, Instagram
- Información periódica y detallada sobre los Planes de Intervención individual a los beneficiarios y sus familias.
- Información detallada a donantes y colaboradores, tanto particulares como entidades.
- Plan de comunicación interna y externa.
- Publicaciones mensuales de la información más relevante de la entidad en formato digital, diarias en redes sociales y anual de la memoria

**CRITERIO 3. RELACIONES PLANTILLA ENTIDAD GRI 402**

**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. Durante este año se ha diseñado e implementado un proceso de selección basado en potenciar la diversidad dentro de la plantilla y evitar cualquier sesgo de desigualdad ya sea por género, etnia o diversidad funcional.

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**

- Negociación del Plan de igualdad con los sindicatos más representativos del sector
- Categorización del puesto de trabajo en base a un Sistema de valoración de puestos por factor

**BUENAS PRÁCTICAS:**

- Revisión del proceso de selección de personal con perspectiva de género y diversidad.

**RESULTADOS:**

ASPECTOS LABORALES	ID-GRI	Descripción	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Plantilla</b>	102-8	Número total de empleados de la compañía	861	870	878	954	835
<b>Rotación de plantilla</b>	401-1		10	19	14	17	33
<b>Absentismo*</b>	403-2	Número medio de jornadas laborales perdidas por empleado	2,22	1,36	1,28	0,94	1,41
<b>Remuneración</b>	102-38	Remuneración media de la plantilla					
		Dirección					36.645,87 €
		Mando Intermedio					21.201,63 €
		Auxiliar					17.903,32 €
		Peón					14.667,47 €
<b>Salud y seguridad</b>	403-2	Número de incidentes por accidente laboral o enfermedad profesional	138	132	128	100	64



### C.3.1 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Periódicamente, desde el año 2004, 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 y las responsables de proyecto analizan exhaustivamente los resultados de la encuesta y todas las opiniones 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 y las responsables de proyectos, permitiéndole un flujo fluido de información tanto ascendente como descendente y la posibilidad de recoger cuantas opiniones e iniciativas se planteen para el desarrollo de su misión.

#### RESULTADOS:

Indicador	2013	2016	2018	2021
% de personas de plantilla que participan en la encuesta	78%	64%	82%	80%
Nivel de satisfacción de la plantilla según los resultados de la encuesta ( puntuación máxima 100)	83	79	84	83

#### ACCIONES:

La encuesta de clima laboras se lleva a cabo cada dos años, tras los resultados de la realizada en 2021 se cree conveniente volver a hacerla en papel durante la jornada laboral para las categorías inferiores, especialmente en el área de mayores, con el fin de conseguir una mayor participación.

#### BUENAS PRÁCTICAS:

- Proyecto de espacio colaborativo y de comunicación interno dentro de la intranet.
- Acuerdos comerciales con proveedores que incorporan beneficios para la plantilla.

- Rediseño del organigrama de la entidad con fotografías de los integrantes

### C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN GRI 405-1

#### 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.

La Fundación ha cumplido con la exigencia legal en plazo y forma de elaborar un registro retributivo y someterse a una auditoría retributiva. Del informe de dicha auditoría retributiva se concluye que la Fundación es una entidad igualitaria en materia salarial.

En la actualidad la entidad se encuentra inmersa en el proceso de negociación del plan de igualdad con los sindicatos más representativos del sector con el fin de dar cumplimiento a la normativa actual y poder registrar el mencionado Plan.



**RESULTADOS**

Indicador	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022 Previsión	Indicador G4 asociado
<b>Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización</b>						GRI 405-1
<b>% Hombres</b>	50%	50%	50%	50%	50%	
<b>% Mujeres</b>	50%	50%	50%	50%	50%	
<b>% menos de 30</b>	0	0	0	0	0	
<b>% entre 30 y 50</b>	75%	75%	62,5%	62,5%	62,5%	
<b>% más de 50</b>	25%	25%	37,5%	37,5%	37,5%	
<b>% otros grupos minoritarios</b>						
<b>Composición de la plantilla</b>						GRI 405-1
<b>% Hombres</b>	20,05%	19,64%	20%	20%	20%	
<b>% Mujeres</b>	79,95%	80,36%	80%	80%	80%	
<b>% menos de 30</b>	12,62%	16,58%	20%	15%	18%	
<b>% entre 30 Y 45</b>	51,49%	50,13%	50%	35%	38%	
<b>% más de 45</b>	35,89%	33,29%	30%	50%	44%	
<b>% otros grupos minoritarios</b>						
<b>Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base. *</b>						GRI 405
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.						
<b>Relación entre la retribución media de las Hombres y el salario base. *</b>						GRI 405
* 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.						

**ACCIONES:**

- Extender formación específica en materia de igualdad a toda la plantilla.
- Seguir revisando del lenguaje inclusivo en publicaciones y memorias.

---

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Red de Agentes de Igualdad encargados de difundir cuantas acciones se lleven a cabo en esta materia dentro de su Proyecto.
- Desarrollo de un módulo propio de sensibilización en materia de igualdad para todos los trabajadores de nueva incorporación.
- Informe satisfactorio de auditoría retributiva.
- Cursos de nuevas masculinidades ofrecidos a toda la plantilla
- Inclusión en las ofertas de empleo de un compromiso expreso de aplicar un principio de absoluta igualdad de oportunidades.
- Se encuentran definidos los perfiles profesionales siguiendo criterios objetivos y no discriminatorios, utilizando formas neutras o en femenino-masculino en el lenguaje.

**C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL. GRI 401-3**

**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.
  - 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	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Previsión Año 2022
<b>Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</b>							
Mujeres	24	26	18	11	19	14	5
Hombres	3	4	5	1	5	10	1
<b>Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</b>							
Mujeres	24	26	18	11	14	14	5
Hombres	3	4	5	1	2	10	1
<b>Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.</b>							
Mujeres	24	26	18	10	12	10	5
Hombres	3	4	5	1	2	10	1
<b>% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes</b>							
Mujeres	7.48%	7.2%	7.62%	7.45%	3.4%	5.52%	7.73%
Hombres	1.2%	1.18%	1.18%	1.04%	0.61%	0.52%	0.57%
<b>% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral</b>							
Mujeres	4.08%	3.9%	3.09%	4.62%	4.5%	4%	5%
Hombres	0	0	0	0	0	0	0.57%
<b>% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo</b>							
Mujeres	2.04%	2.1%	2.1%	3.43%	3.57%	6,96%	7,58%
Hombres	1.2%	1.18%	1.18%	2.07%	2.42%	6,22%	6,86%
<b>% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.</b>							
Mujeres	0	0	0	0	13.20%	13,40%	10,61%
Hombres	0	0	0	0	11.4%	15,03%	10,86%

**BUENAS PRÁCTICAS:**

- Se pone a disposición de los trabajadores los servicios de atención a personas dependientes gestionados por la Fundación
- Programa de apoyo al cuidador
- Flexibilidad horaria y teletrabajo en todos aquellos puestos en los que es posible.
- Política de Desconexión digital

**ACCIONES:**

- Fomentar las medidas de conciliación entre la plantilla masculina para que hagan uso de las mismas persiguiendo la corresponsabilidad en el hogar.

- En oficinas centrales flexibilizar de horario para poder tener dos tardes libres a la semana las personas de jornada completa.



### C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD GRI 404



#### 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 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Previsión 2022 (*19/09/2022)	Indicador G4 asociado	
<b>Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual</b>									
Toda la plantilla	Hombres	12,62	12,33	7,84	12,29	6,26	7,61	GRI 404	
	Mujeres	9,52	7,36	5,43	8,83	5,99	6,51		
Desglose por categoría	Altos directivos/as	Hombres	8,25	4	13,5	37,5	7,00		4,00
		Mujeres	13,5	11	6,75	52,25	20,50		8,75
	Mandos intermedios	Hombres	24,13	79	26,17	6,4	1,75		9,00
		Mujeres	18,62	13,88	15,55	36,94	18,63		11,35
	Técnicos/as	Hombres	10,9	1,34	6,98	20,08	3,31		6,26
		Mujeres	17,16	9,81	10,6	13,9	11,47		8,06
	Administración/P. Cualificado	Hombres	8	0	4	1	5,47		11,41
		Mujeres	1,84	1,44	1	36,18	2,79		17,26
	Personal base/p. No Cualificado	Hombres	11,84	16,15	6,92	6,15	8,29		4,51
		Mujeres	4,7	5,84	2,93	3,33	3,95		4,72

### ACCIONES:

- Analizar y especificar las necesidades formativas de cada puesto de trabajo desde el punto de vista de su exigencia previa o su posibilidad de formación posterior

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Cursos de nuevas masculinidades ofrecidos a toda la plantilla
- Se ha realizado formación específica para el personal de recursos humanos y mandos intermedios sobre los derechos de las **víctimas de la violencia de género**
- Siempre que la organización del trabajo lo permita:
  - Se prioriza la formación dentro de la jornada laboral de la plantilla,
  - El horario de la formación se establece de modo que se pueda garantizar la asistencia del personal con reducción de jornada.

**C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO GRI 403**
**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. No obstante al no disponer en la Fundación de Representantes Legales de los trabajadores no existen tampoco comités formales de seguridad y salud.

**RESULTADOS:**

Indicador	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Previsión Año 2022	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	2.98%	2.59%	2,67 %	2,67 %	2,67 %	0	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones	129	119	74	71	35	35	GRI 403
Nº total de bajas por enfermedad común	411	570	642	906	723	650	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	2054	1844	1049	627	756	600	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	

**ACCIONES:**

Revisión del análisis de riesgos de los diferentes puestos con perspectiva de género.

**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 geriatría 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.
- 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.
- 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 avisa mediante mensaje a todas las personas el día antes de la realización del mismo.
- Se mide la satisfacción de las personas trabajadoras con el reconocimiento médico.

## **CRITERIO 4. PROVEEDORES GRI 103-1**

### **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:**

Están claramente establecidos y asumidos por todas las personas que realizan compras los 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.

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.

También anualmente se realiza una identificación de los proveedores críticos y una doble evaluación de los mismos, desde los centros y proyectos y desde el departamento de compras. Para la identificación de estos proveedores se pasa un formulario a las partes interesadas del proceso de compras.

Previa 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.

### RESULTADOS:

Indicador	2018	2019	2020	2021	Previsión 2022
% de proveedores con incidencias documentadas	2,9%	1,6%	1,8 %	1,1%	0,7%
% de proveedores nuevos con evaluación de primera compra			50%	90%	100%

### BUENAS PRACTICAS

Consulta a las partes interesadas para la identificación de proveedores críticos.

Evaluación interna de los proveedores críticos en base a los criterios establecidos.

Se han incluido los siguientes indicadores en el CMI:

- Porcentaje de proveedores que colaboran con proyectos sociales.
- Porcentaje de proveedores nuevos con evaluación de primera compra realizada

### 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	2017	2018	2019	2020	2021	Previsión 2022
% de Proveedores que colaboran socialmente con la Fundación	14%	10%	16%	2%	5%	7%

#### 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.

Diferentes empresas se relacionan con la Fundación con el fin de desarrollar su responsabilidad Social Corporativa a través de nuestros proyectos o en la definición de acciones conjuntas. Bimbo, Ikea, Amazone, Vitaldent son algunos ejemplos.

**CRITERIO 5. SOCIAL GRI 103-1**

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 GRI 103-1

### ENFOQUE GLOBAL

La Fundación Federico Ozanam comenzó durante el 2018 a trabajar de forma más reglada en materia medioambiental, como primer paso ha desarrollado una Política Medioambiental aprobada por el Patronato recientemente y cuya difusión al resto de personas involucradas se ha llevado a cabo

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	
Desarrollo y ejecución de un plan de eficiencia en la gestión de los mantenimientos de las instalaciones de la Residencias para Mayores	Finalizado en 2015	GRI 302-1
Desarrollo y ejecución de un plan de reducción de consumos en los sistemas eléctricos y de calefacción.	Finalizado en 2016	
Estudios de eficiencia energética	Finalizado en 2017	
Desarrollo e implantación de un Plan Medioambiental propio	En curso	

### NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Desarrollar un Plan Medioambiental propio en el que se desarrollen actuaciones medioambientales concretas con objetivos claros e indicadores para su medición.
- Comunicar a las personas empleadas y a los grupos de interés el Plan Medioambiental.
- Desarrollar dentro del Plan mencionado medidas que permitan tener en cuenta el impacto ambiental de la entidad en el desarrollo de su actividad. Cálculo de la huella de carbono de los diferentes Centros de la Fundación
- Cálculo y seguimiento de la huella de carbono de la Fundación

### BUENAS PRÁCTICAS:

- Reducción el consumo de agua por residente en los centros de Mayores.
- Realización de las reuniones de forma telemática entre los diferentes centros en Aragón con el fin de reducir los traslados en transporte.
- Cálculo de la huella de carbono

### C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL Y ESTRATEGÍA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO GRI 305

#### ENFOQUES DE GESTIÓN:

Debido al tipo de actividad de la Fundación, su impacto ambiental es bajo, no obstante, nos hemos centrado en conseguir una baja generación de residuos y el tratamiento de los mismos, así como en el ahorro de energía y la disminución del uso de transportes individuales.

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.

Campaña de concienciación entre la plantilla para el ahorro de agua energía y la utilización de transporte público.

#### ACCIONES:

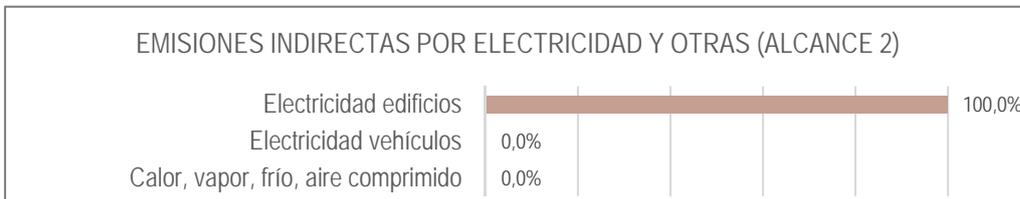
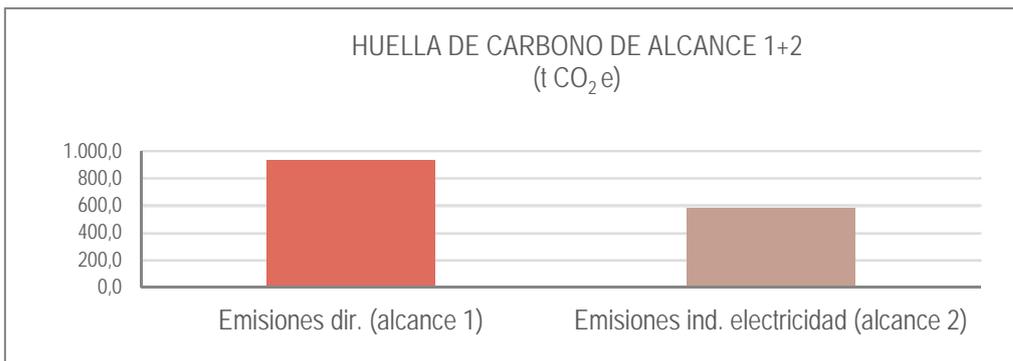
- Seguimiento de los indicadores ambientales.
- Revisión anual de aspectos ambientales.
- Establecimiento de sistemáticas en los centros para el reciclaje de residuos.
- Calculo y seguimiento de la huella de carbono de los diferentes centros de la entidad.
- Dotar a los Centros que aún no dispongan de sistemas de control de la temperatura.



**CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO:**

		t CO <sub>2</sub>	kg CH <sub>4</sub>	kg N <sub>2</sub> O	t CO <sub>2</sub> e
<b>EMISIONES DIRECTAS</b>		924,50	78,33	1,23	927,02
<b>EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA COMPRADA</b>		-	-	-	575,45
<b>TOTAL</b>		<b>924,50</b>	<b>78,33</b>	<b>1,23</b>	<b>1.502,47</b>
<i>Resultados por gases desglosados según actividades</i>		kg CO <sub>2</sub>	g CH <sub>4</sub>	g N <sub>2</sub> O	kg CO <sub>2</sub> e
<b>EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)</b>	Instalaciones fijas	881.313,20	66.910,05	184,00	883.235,44
	Transporte por carretera <sup>(1)</sup>	43.191,38	11.421,08	1.043,55	43.787,71
	Transporte ferroviario, marítimo y aéreo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Funcionamiento de maquinaria	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fugitivas - climatización y refrigeración	-	-	-	0,00
	Proceso	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>924.504,58</b>	<b>78.331,12</b>	<b>1.227,55</b>	<b>927.023,15</b>
<b>EMISIONES INDIRECTAS ELECTRICIDAD Y OTRAS ENERGÍAS (ALCANCE 2)</b>	Electricidad edificios <sup>(2)</sup>	-	-	-	575.445,52
	Electricidad vehículos <sup>(2)</sup>	-	-	-	0,00
	Calor, vapor, frío, aire comprimido	-	-	-	0,00
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>575.445,52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>924.504,58</b>	<b>78.331,12</b>	<b>1.227,55</b>	<b>1.502.468,67</b>	

	0,0917	t CO <sub>2</sub> e / PERSONAS
<b>AÑO DE CÁLCULO 2021</b>	0,0476	t CO <sub>2</sub> e / m <sup>2</sup>
	1,6694	t CO <sub>2</sub> e / Persona empleada



## C.6.2. 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.

Lleva 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.

---

**BUENAS PRÁCTICAS:**

- Adhesión a la campaña “Más alimento, menos desperdicio”.



**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 incorpora toda la información referente a las medidas y compromisos medioambientales y los impactos producidos por las mismas.

Durante este año se han incorporado al boletín mensual que se envía a todas las partes interesadas, reporte de nuestras actuaciones en materia medioambiental y el resultado de 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.
- Módulo 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.

**BUENAS PRÁCTICAS:**



- Desarrollo de una campaña de concienciación entre las personas mayores, utilizando la Guía Didáctica de Educación Medioambiental para Personas Mayores de la Junta de Andalucía



- Adhesión a la Estrategia de Educación Ambiental, desarrollando numerosas actividades de sensibilización, concienciación y acción con el alumnado de la entidad.

Como, por ejemplo, la Semana del Medioambiente en Torrevirreina, estos son los objetivos de algunas de las actividades que se realizaron:



**ACTIVIDAD DE SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL**

**OBJETIVOS:**

- Programar actividades de ocio y tiempo libre con la temática del medioambiente.
- Concienciar sobre el cambio climático y el cuidado del medioambiente.
- Sensibilizar sobre el consumo de huertas km 0, y de temporada. Beneficios para la salud y la sostenibilidad.

**CONTENIDOS:**

- Sensibilización Medioambiental:
- Problemas Medioambientales. Consumismo.
- Obsolescencia Programada
- Consumo responsable.
- Soberanía Alimentaria. Buenas prácticas agrícolas. Alimentación responsable

VISITA AL CTRUZ (Centro de tratamiento de residuos urbanos de Zaragoza).

**OBJETIVOS:**

- Tomar conciencia de la basura que generamos, y de las opciones para un tratamiento racional y sostenible de la misma.
- Conocer la exposición permanente que tienen en el CTRUZ sobre tratamientos de los residuos: recogida selectiva, selección, clasificación y derivación a centros de reciclaje

