

A background photograph showing the backs of three people walking away from the camera on a sunny day. The person on the left has long brown hair and wears a white sweater. The person in the middle wears a white t-shirt. The person on the right wears a green t-shirt, and a hand with a ring is visible resting on their shoulder. The background is a blurred outdoor scene with trees and a building.

Fundación
Diagrama

RSC • 2020

Memoria de Responsabilidad Social

Fundación
Diagrama

RSC • 2020

Memoria de Responsabilidad Social

Índice de contenidos

Carta del Presidente	4
Presentación	6
Misión, Visión y Valores	8
Patronato y Consejo de Dirección	10
Nuestros compromisos	12
Compromisos de intervención	16
Compromisos laborales	26
Compromisos económicos	32
Compromisos normativos	36
Compromisos sociales	37
Compromisos en materia de igualdad	41
Compromisos ambientales	42
Otros compromisos	43
Tabla de indicadores GRI	45

Carta del Presidente

Me enorgullece presentar la segunda Memoria de Responsabilidad Social de Fundación Diagrama, correspondiente al año 2020 y fruto de nuestro firme compromiso con la sostenibilidad, la calidad y la transparencia.

Durante este año, nuestro equipo de cerca de 5.000 profesionales ha atendido a más de 23.000 personas, trabajando especialmente en los ámbitos socioeducativo y sociolaboral con jóvenes, familias, adultos, niños y niñas en situación de vulnerabilidad, así como en el ámbito sociosanitario con personas con distintas necesidades relacionadas con la salud.

La memoria que aquí presento se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: Opción Esencial, y se centra en las acciones llevadas a cabo por Fundación Diagrama durante el año 2020 a través de todos nuestros centros, programas y servicios. La información recogida en este informe refleja de forma clara, transparente, fiable y precisa nuestro desempeño en materia social, laboral, económica, normativa, medioambiental y de intervención, el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y los resultados de las actuaciones emprendidas durante este periodo. Asimismo, explica cuáles

son nuestros grupos de interés y temas materiales, y cómo valoran estos grupos los referidos temas.

En 2020 hemos hecho frente a un reto mayúsculo que nadie podía prever. La pandemia de la COVID-19 ha afectado a cada parte de nuestra sociedad: a nuestro trabajo diario, a nuestra economía, a nuestros hábitos cotidianos y a nuestra forma de relacionarnos. Hemos tenido que enfrentarnos a la incertidumbre, al miedo, a las dificultades sociales, económicas y emocionales y, por desgracia, a la propia enfermedad y sus terribles consecuencias.

En Fundación Diagrama, igual que en el resto de entidades del Tercer Sector, lo hemos vivido en primera persona, porque nuestro trabajo es ayudar a las personas más vulnerables, que se han visto especialmente afectadas también con este virus. Lo hemos hecho con el mismo compromiso que nos impulsa desde 1991, poniendo toda nuestra organización al servicio de las personas a las que atendemos, para protegerlas y asistirles en todo lo que necesiten para garantizar su bienestar. Pero también pensando en las personas que componen Diagrama, las que hacen posible que ese cuidado y atención pueda prestarse con profesionalidad y eficacia.

Por ello, hemos reforzado todas las medidas de seguridad, higiene y protección en nuestros centros de trabajo, basándonos en las evidencias científicas que iban confirmándose y en lograr, con los medios disponibles en cada mo-

mento, crear entornos seguros para personas usuarias y trabajadores en los que poder seguir llevando a cabo nuestra actividad. Hemos desarrollado herramientas tecnológicas y estrategias organizativas para garantizar la seguridad sin que nuestros servicios se viesan gravemente afectados. En definitiva, hemos establecido protocolos de prevención, contención y actuación para reaccionar con rapidez y eficacia a todas las situaciones que se han producido en relación con esta enfermedad.

Debido a la paralización generalizada de muchos aspectos de la vida social, nuestra actividad en varios de los ámbitos en los que trabajamos se ha visto moderada, como se puede ver reflejado en los datos de personas usuarias de 2020 en comparación con las de 2019. Incluso ha habido áreas de trabajo, como la cooperación para el desarrollo, cuya actividad se ha visto prácticamente interrumpida. Sin embargo, un ámbito en el que hemos visto un gran crecimiento ha sido en la inserción sociolaboral de personas jóvenes, síntoma sin duda del proceso de recuperación que emprendimos en la segunda mitad del año, que ha hecho que se busquen nuevas oportunidades de trabajo y estrategias de emprendimiento y que se tome más conciencia aún si cabe de la importancia de la formación para mejorar la empleabilidad.

Por último, quisiera concluir esta presentación remarcando el apoyo, colaboración y diálogo permanente con nuestros grupos de interés,

algo especialmente relevante en los momentos de especial dificultad que hemos vivido. Esta relación firme, estable y bien estructurada con las personas atendidas, las familias, el personal trabajador y sus representantes, las administraciones públicas, las fuerzas y cuerpos de seguridad y los demás agentes sociales implicados nos ha permitido hacer frente a las diferentes contingencias de la COVID-19 con eficacia y solvencia. Y con esta filosofía de trabajo en equipo, profesionalidad y compromiso compartido, seguiremos trabajando cada día por el bienestar de todas las personas a las que atendemos.

FRANCISCO LEGAZ CERVANTES
Presidente de Fundación Diagrama

Fundación Diagrama

Intervención Psicosocial

es una entidad sin ánimo de lucro de ámbito nacional que trabaja desde 1991 en la atención de las necesidades de personas vulnerables o en dificultad social, siempre desde la defensa y promoción de los Derechos Humanos, teniendo su sede en la Avenida Ciudad de Almería nº 10 de la ciudad de Murcia.

El contenido de la Memoria de Responsabilidad Social de Fundación Diagrama se ha realizado de conformidad con los **Estándares GRI (opción esencial)** y aplicando los principios para la elaboración de informes relativos al contenido y a la calidad de éste. El alcance de esta memoria se centra en las acciones llevadas a cabo durante el año 2020 y se actualizará anualmente.

Sobre la base de la información recogida en el presente informe, Fundación Diagrama considera que el reporte refleja de una forma clara, razonable y equilibrada el desempeño en materia económica, ambiental y social para el periodo cubierto.

Por último, apuntar que la presente Memoria de RSC estará disponible en formato electrónico en la [página web de la Fundación](#), desde donde se podrá descargar en formato pdf. Pueden ponerse en contacto con Fundación Diagrama sobre alguna cuestión relativa a esta memoria a través del email rsc@diagrama.org



NUESTRA MISIÓN

Promover y desarrollar centros, servicios, programas e investigaciones destinados a la prevención, al tratamiento y a la integración de todas aquellas personas que se encuentren en dificultad o riesgo social, en especial niños, niñas, jóvenes, familias, mujeres y personas en situación de dependencia.



NUESTRA VISIÓN

Ser un referente de calidad, compromiso, buenas prácticas y eficiencia en la atención integral de personas vulnerables y en riesgo de exclusión, trabajando a diario por su plena integración social mediante un modelo de intervención global y especializado, basado en el bienestar de las personas y de la sociedad en su conjunto, así como en la continua mejora y optimización de los procesos y recursos.



NUESTROS PRINCIPIOS Y VALORES

- | | | |
|--|---|--|
| ✓ Independencia | ✓ Integridad profesional | ✓ Comunicación veraz |
| ✓ Cumplimiento de la legislación | ✓ Calidad y excelencia en la intervención | ✓ Confidencialidad y protección de datos |
| ✓ Respeto y defensa de los derechos | ✓ Gestión eficiente | ✓ Colaboración |
| ✓ Transparencia y rendición de cuentas | ✓ Condiciones laborales justas | ✓ Sostenibilidad |
| | | ✓ Responsabilidad social |

FRANCISCO LEGAZ CERVANTES
PRESIDENTE

ELISA MORAGA SARRIÓN
VICEPRESIDENTA

MIGUEL ÁNGEL PEREIRO AMIL
SECRETARIO

RAFAEL PÉREZ CUADRADO
DIRECTOR GENERAL

SEBASTIÁN MORENO GONZÁLEZ
DIRECTOR DEL ÁREA JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA

TRINIDAD PAGÁN HERNÁNDEZ
DIRECTORA DEL ÁREA ECONÓMICA Y FINANCIERA

DANIEL NAVALÓN SESA
DIRECTOR DEL ÁREA SOCIOEDUCATIVA Y SOCIOLABORAL

JUAN ORTIZ PÉREZ
DIRECTOR DEL ÁREA SOCIO SANITARIA

DANIEL BUENO VALENCIA
DIRECTOR DEL ÁREA DE GESTIÓN DE PERSONAS

FRANCISCO MIQUEL CERVANTES
DIRECTOR DEL ÁREA DE DESARROLLO CORPORATIVO

Patronato: órgano de gobierno, administración y representación de la Fundación, establece los criterios y actividades a desarrollar y vela por el cumplimiento de los fines fundacionales.

Los miembros del Patronato están sujetos a lo dispuesto en los Estatutos de la Fundación y en el ordenamiento jurídico y ejercen esta labor de manera gratuita en base al art. 15.4 de la Ley 50/2002 de 26 de diciembre, de Fundaciones.

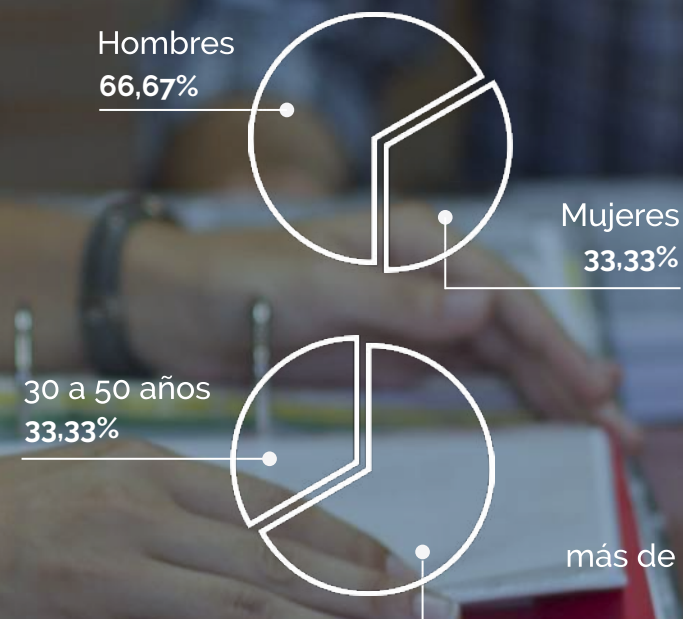
Consejo de Dirección: órgano funcional que desarrolla, impulsa y supervisa las estrategias, planes, proyectos y otras iniciativas operativas de la entidad, conforme a la misión fundacional y las decisiones alcanzadas por el Patronato.

PATRONATO

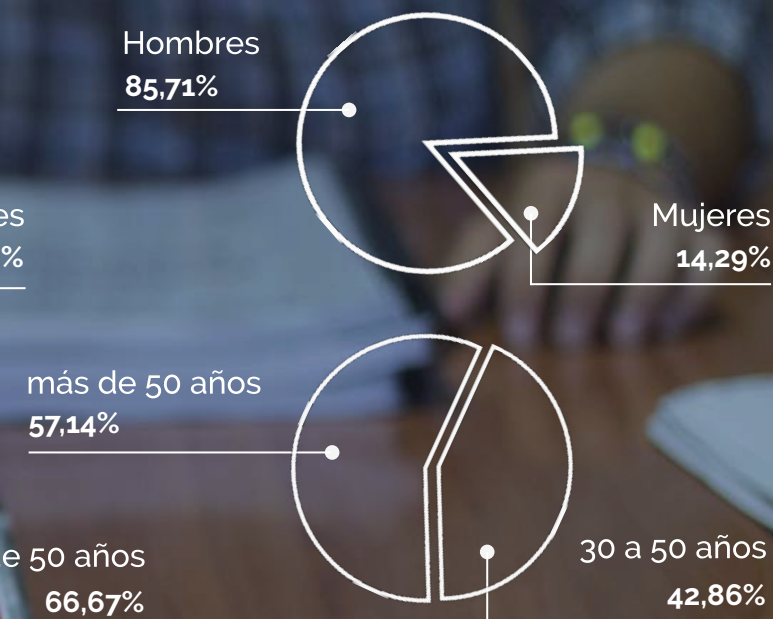
CONSEJO DE DIRECCIÓN



PATRONATO



CONSEJO DE DIRECCIÓN



Nuestros compromisos

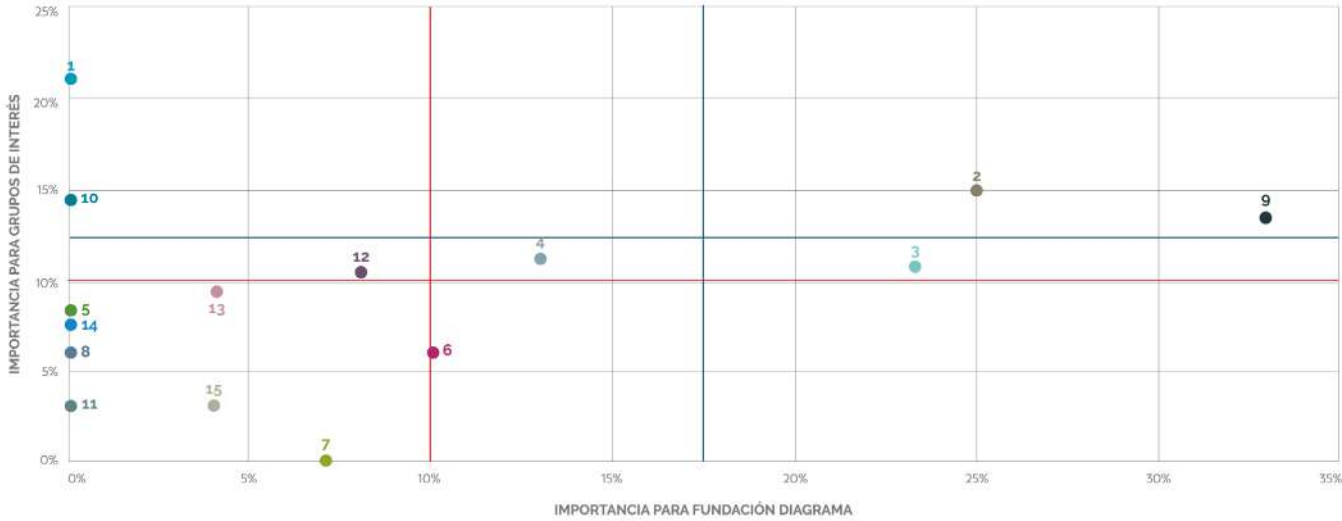
En Fundación Diagrama tenemos el compromiso fundamental de contribuir al bienestar de la sociedad a través de nuestras acciones y nuestra filosofía de trabajo, que buscan responder a las principales necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés de forma equilibrada y responsable. En este sentido, es fundamental para nosotros el diálogo con todos los actores sociales implicados en nuestra actividad, para lo cual hemos establecido distintos mecanismos:

GRUPOS DE INTERÉS	Reuniones planificadas	Encuestas de satisfacción	Quejas y sugerencias	Web y redes sociales	Sistemas web de gestión de la información	Procedimientos de trabajo	Correo corporativo
TRABAJADORES	●		●	●	●	●	●
PROVEEDORES	●			●	●		●
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL DE DIRECCIÓN	●			●		●	●
ENTORNO FAMILIAR Y RELACIONES PERSONALES	●	●	●	●			
CLIENTES	●	●	●	●		●	
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	●			●		●	
ENTIDADES COLABORADORAS	●	●	●	●		●	
MEDIO AMBIENTE				●			
COMUNIDAD Y SOCIEDAD				●			

A través de estos canales de comunicación, hemos identificado y valorado las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés:

	TEMAS
TRABAJADORES	- FLEXIBILIDAD Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL - ESTABILIDAD EN EL EMPLEO
ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL DE DIRECCIÓN	- ÉTICA Y TRANSPARENCIA - CRECIMIENTO SOSTENIBLE - CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO
CLIENTES	- PROFESIONALIDAD Y TRATO HUMANO - CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO - ÉTICA Y TRANSPARENCIA - SOLVENCIA ECONÓMICA - CUMPLIMIENTO RIGUROSO DE SUS DERECHOS
PROVEEDORES	- SOLVENCIA ECONÓMICA Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA - FIDELIDAD EN LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS - FACILIDAD Y REDUCCIÓN DE TRÁMITES EN EL TRABAJO DIARIO - ATENCIÓN Y RESPUESTA ÁGIL
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	- CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS - CUMPLIMIENTO DE LA LOPD
ENTIDADES COLABORADORAS	- COLABORACIÓN EN LA CONSECUCCIÓN DE INTERESES COMUNES - FOMENTO DE SINERGIAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ENTIDADES: RECURSOS HUMANOS, RECURSOS MATERIALES, EXPERIENCIA, ETC.
ENTORNO FAMILIAR Y RELACIONES PERSONALES	- CONFIANZA, CERCANÍA Y ATENCIÓN PERSONALIZADA - BUENOS RESULTADOS EN LA INTERVENCIÓN - TRANSPARENCIA EN LAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN - PROFESIONALIDAD Y TRATO HUMANO
MEDIO AMBIENTE	- UTILIZACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS - EFICIENCIA ENERGÉTICA - CORRECTA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS Y VERTIDOS
COMUNIDAD Y SOCIEDAD	FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD EN EL ENTORNO LOCAL

El año pasado se expusieron los temas materiales separados por grupo de interés. Este año, cada grupo de interés ha realizado una valoración de impacto de dichos temas y el promedio entre ellos se ha relacionado con la valoración realizada por la Dirección de Fundación Diagrama, de cara a obtener la siguiente **matriz de materialidad**:



- 1 ● Profesionalidad y trato humano
- 2 ● Ética y transparencia
- 3 ● Buenos resultados en la intervención
- 4 ● Calidad y excelencia en el servicio
- 5 ● Flexibilidad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- 6 ● Cumplimiento riguroso de los derechos
- 7 ● Estabilidad en el empleo
- 8 ● Eficiencia energética
- 9 ● Solvencia económica y sostenibilidad financiera
- 10 ● Confianza, cercanía y atención personalizada
- 11 ● Utilización eficiente de los recursos
- 12 ● Atención y respuesta ágil
- 13 ● Cumplimiento normativo y atención a los requerimientos recibidos
- 14 ● Facilidad y reducción de trámites en el trabajo diario
- 15 ● Crecimiento sostenible



Compromisos de intervención



Queremos que Fundación Diagrama sea un referente en la intervención psicosocial por la calidad y excelencia de los servicios que proporcionamos a la sociedad, así como por la ética y transparencia en todas nuestras actuaciones. En este sentido, disponemos de un Código Ético publicado en nuestra página web y de un Sistema de **Gestión de la Calidad certificado por las normas ISO 9001 y UNE 158101**, que enmarcan todas y cada una de las acciones desarrolladas. Actualmente ya hemos certificado con alguna de estas dos normas un total de **111** centros y programas de la Fundación (un **27,6%** más que en **2019**), incluyendo el **91,2%** de los recursos de **justicia juvenil** y el **100%** de las **residencias** para personas mayores.



22.316
personas atendidas en España

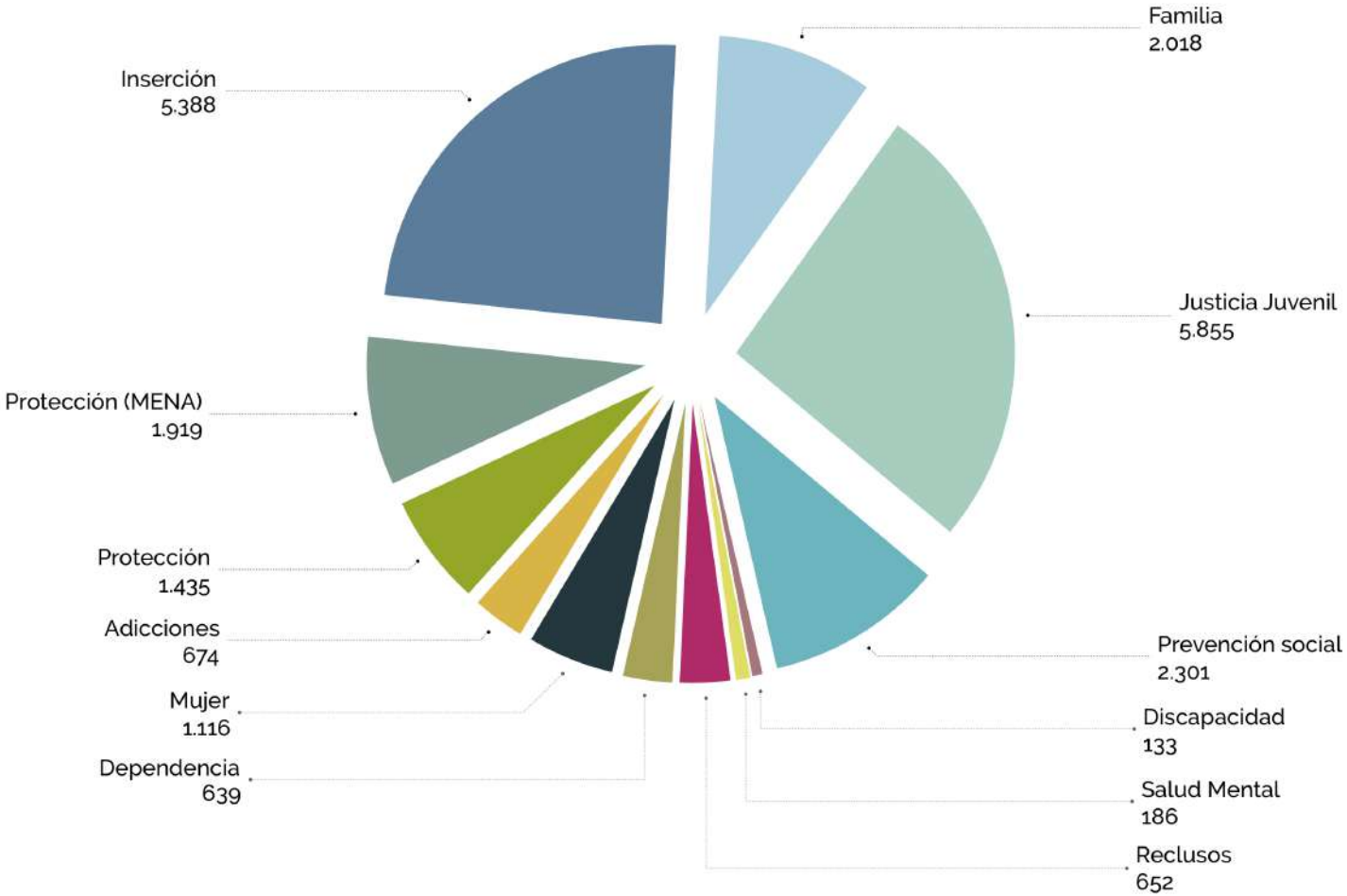
189
centros

1
proyecto de cooperación para el desarrollo

125
programas

151
personas atendidas fuera de España

PERSONAS ATENDIDAS EN ESPAÑA



Fundación Diagrama en España



Área Socioeducativa



Área Sociosanitaria



Área de Inserción Sociolaboral



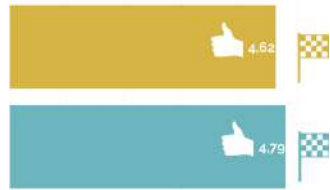
¿CÓMO VALORAN NUESTROS USUARIOS Y SUS FAMILIARES LA INTERVENCIÓN DE FUNDACIÓN DIAGRAMA EN CENTROS SOCIOEDUCATIVOS Y SOCIO SANITARIOS?

usuarios familiares

REFORMA – CENTROS DE INTERNAMIENTO



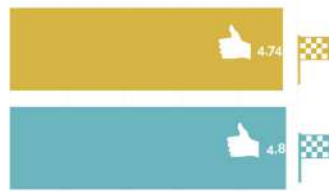
PROTECCIÓN



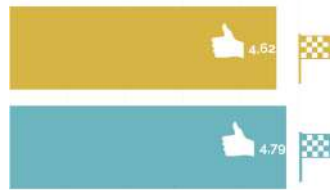
REFORMA – CONVIVENCIA EN GRUPO EDUCATIVO



CENTROS SOCIO SANITARIOS



REFORMA – MEDIO ABIERTO



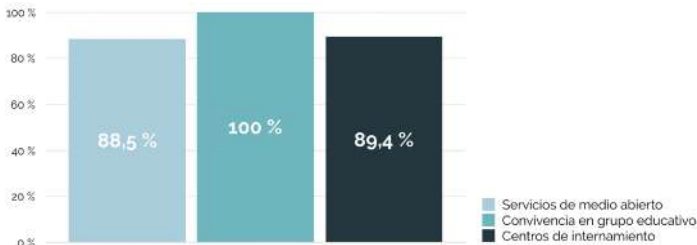
94,8% de nuestros usuarios de centros sociosanitarios y 96% de sus familiares nos dan la máxima puntuación

Empleamos herramientas validadas científicamente para valorar la efectividad de nuestra intervención, como el inventario IGI-J para evaluar los factores de riesgo de reincidencia en menores infractores, el SAPROF para evaluar los factores protectores o la escala Score 15 de evaluación familiar.

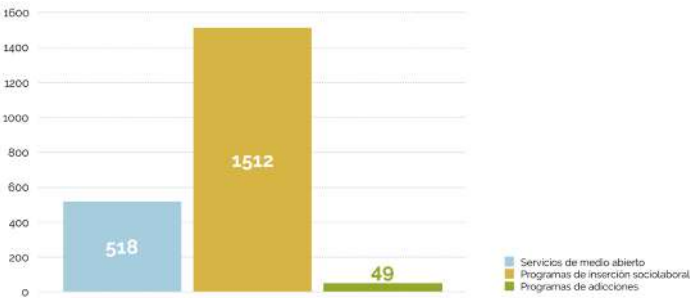
CUMPLIMIENTO – OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR



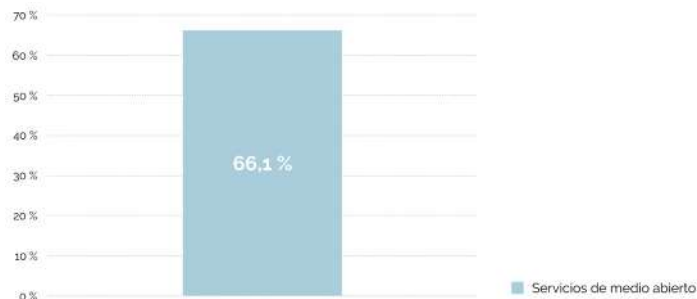
REDUCCIÓN – RIESGO DE REINCIDENCIA



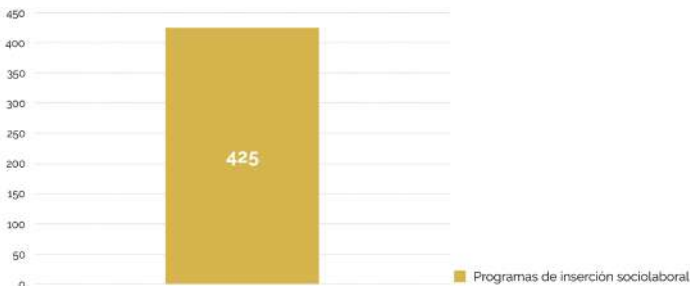
CONTRATACIONES/INSERCIONES



MEJORA – COMPETENCIA PARENTAL



PRÁCTICAS FORMATIVAS



Datos obtenidos a través de encuestas de satisfacción con escala de puntuación de 1 a 5
*Indicadores que se mantienen o aumentan respecto a 2019



FORMACIÓN DE NUESTROS **USUARIOS**



40 cursos online

formativas internas

disponibles para nuestros usuarios a través de la

Plataforma de Formación de Joven

970 horas

formativas distribuidas entre estos cursos



2.633 personas

usuarias han realizado algún curso (+19,8% respecto a 2019)

9.826 matrículas

realizadas (+8,8% respecto a 2019)

4.426 certificados

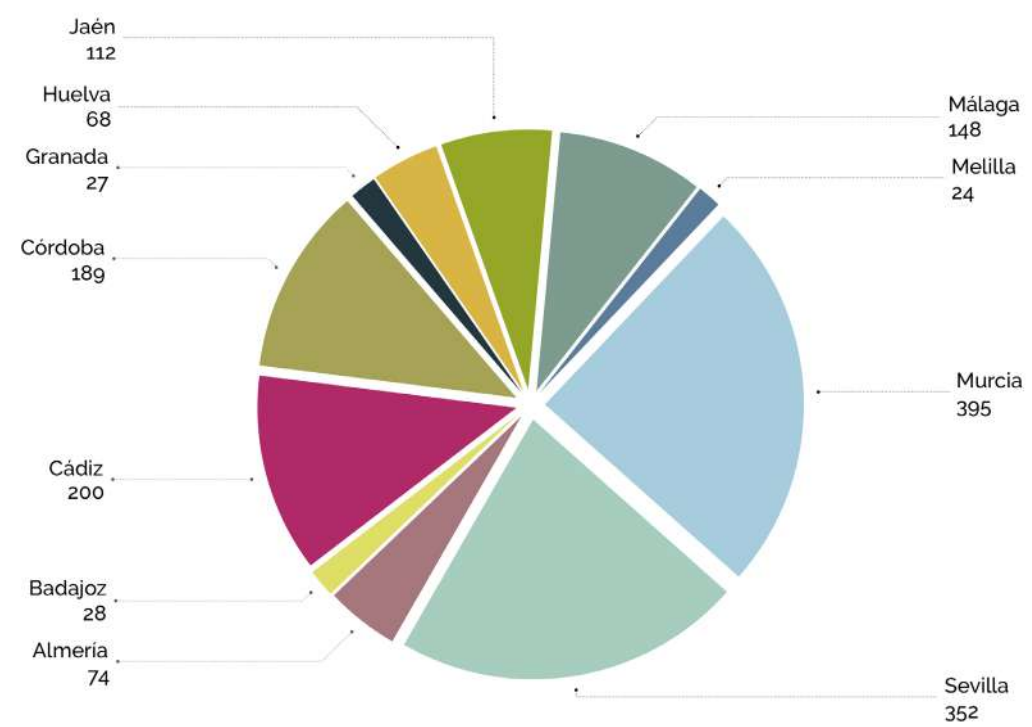
obtenidos (+5,7% respecto a 2019)

45,04% *de éxito*

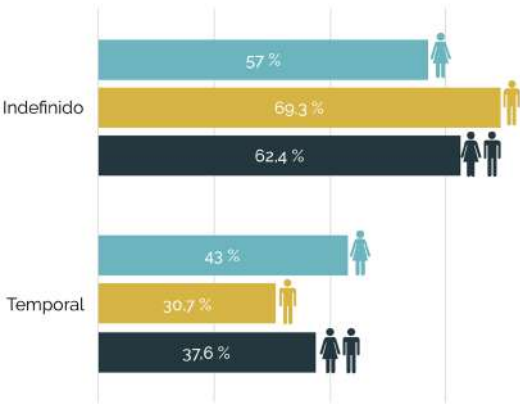


FORMACIÓN DE NUESTROS USUARIOS

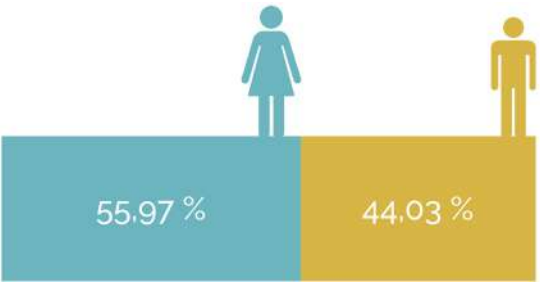
Priorizamos la formación de las personas usuarias de nuestros recursos y programas en el entorno local, detectando las necesidades del tejido empresarial de cada zona para orientar el proceso formativo de los jóvenes, y así facilitarles su incorporación al mercado laboral local. En este sentido, durante **2020** se formaron un total de **1.617** jóvenes sobre temáticas como la obtención del carnet de uso de carretillas elevadoras o de manipulación de alimentos, los primeros auxilios, la gestión básica de almacén y tienda, el servicio básico de restaurante y bar, el uso de las TIC, las técnicas de búsqueda de empleo, etc.:



TIPO DE CONTRATO



TIPO DE JORNADA



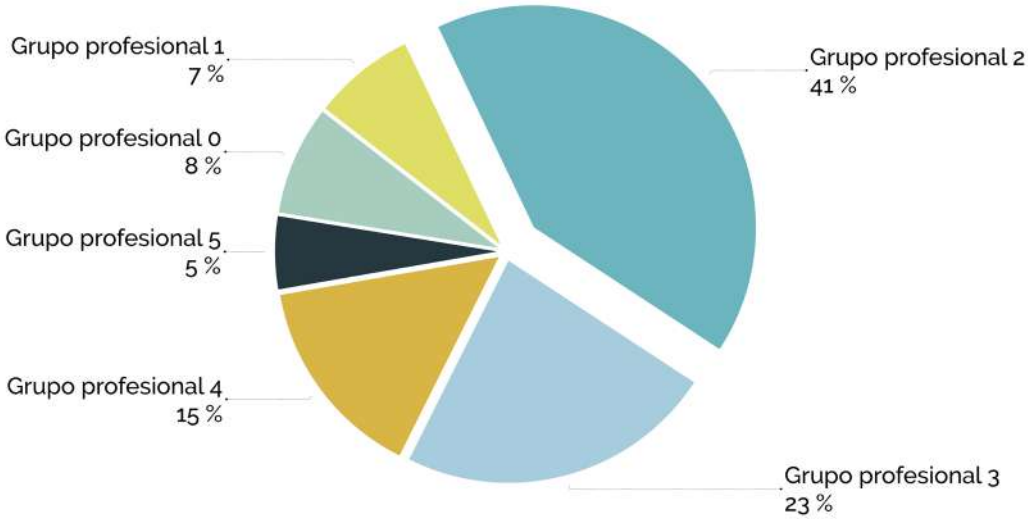
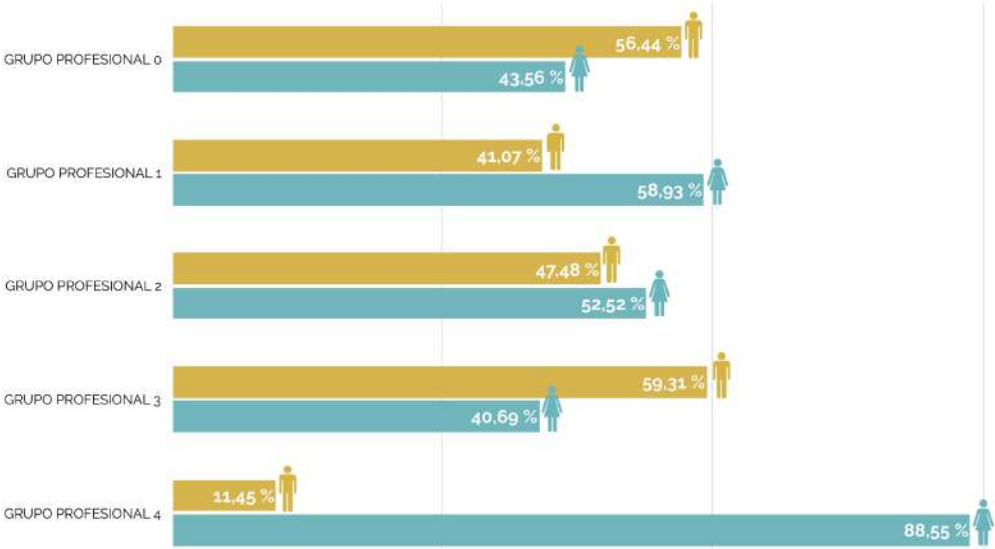
Compromisos laborales

Nuestro principal valor y activo es nuestro equipo de trabajadores. Su labor, su compromiso y su experiencia hacen posible que desarrollemos nuestras acciones emprendidas con calidad, eficacia y profesionalidad, permitiendo generar un enorme beneficio para las vidas de nuestros usuarios y para la sociedad en general. Por ello, creemos fundamental establecer políticas de gestión de personal que contribuyan a su bienestar a través de la flexibilidad laboral y a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, siempre dentro de las limitaciones inevitables que supone la organización de turnos en nuestros centros de trabajo. Asimismo, creemos en la estabilidad de nuestra plantilla, dado que la experiencia generada a lo largo de su andadura con nosotros es enormemente valiosa para ayudarnos a mejorar en nuestra intervención.

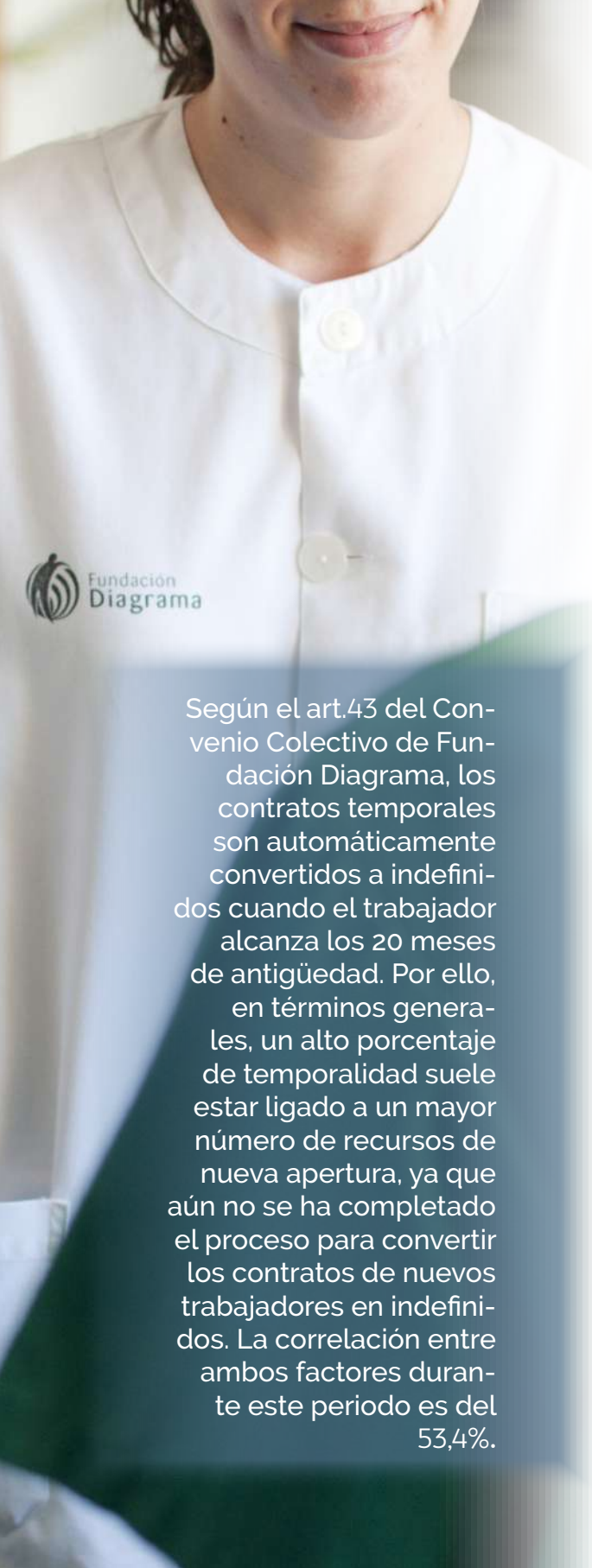


4.883
trabajadores

GRUPOS PROFESIONALES

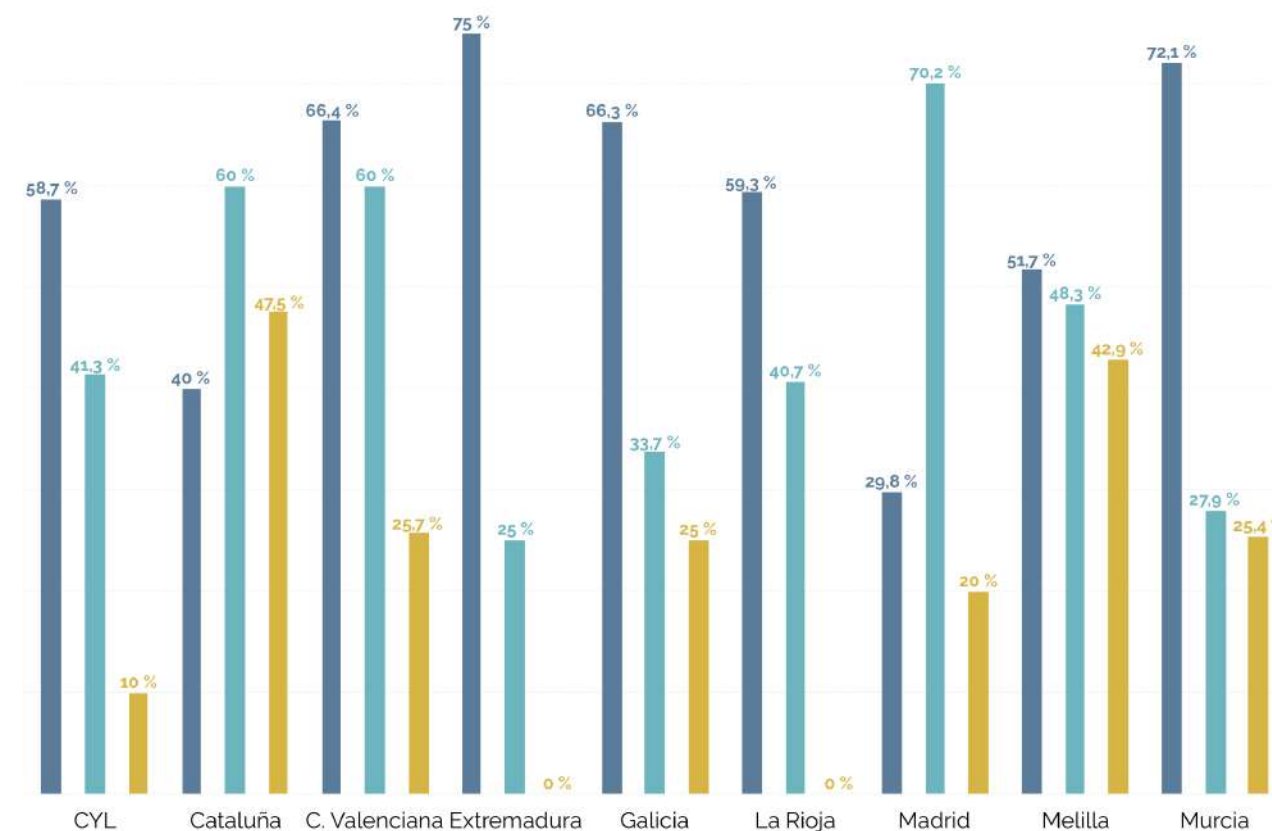
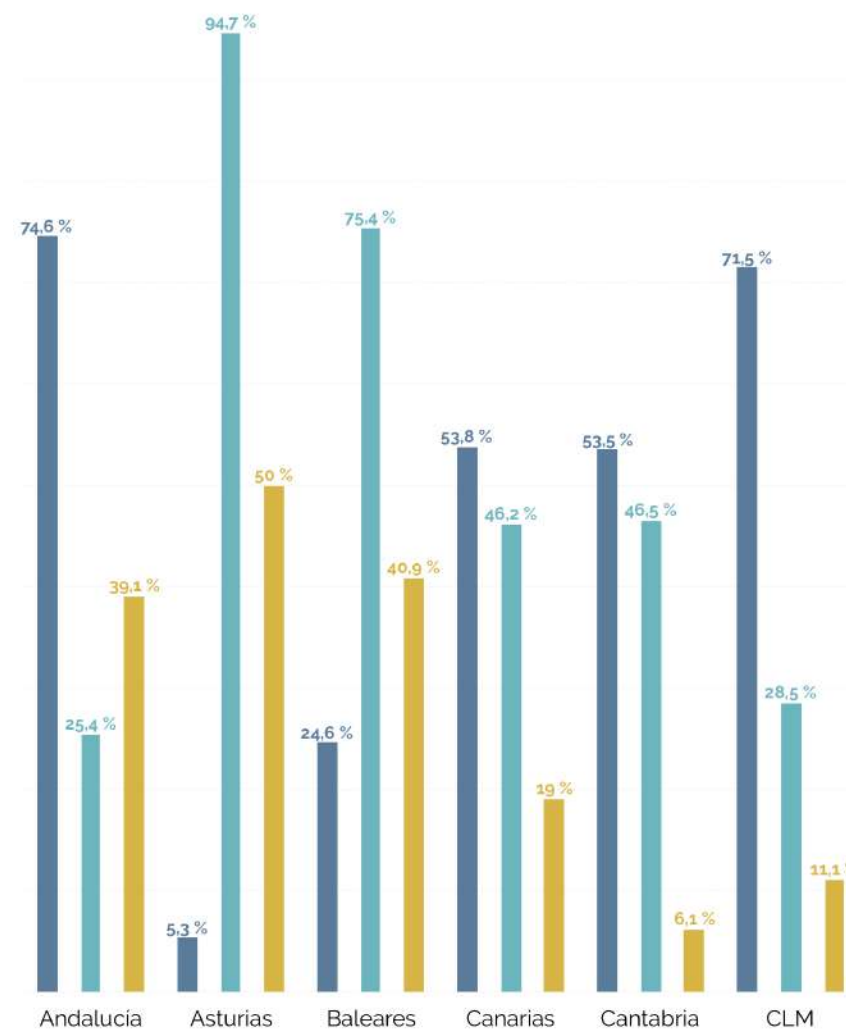


Grupos profesionales segmentados según la clasificación del V Convenio Colectivo de Fundación Diagrama, firmado en 2021 pero cuya aplicación se extiende a 2020



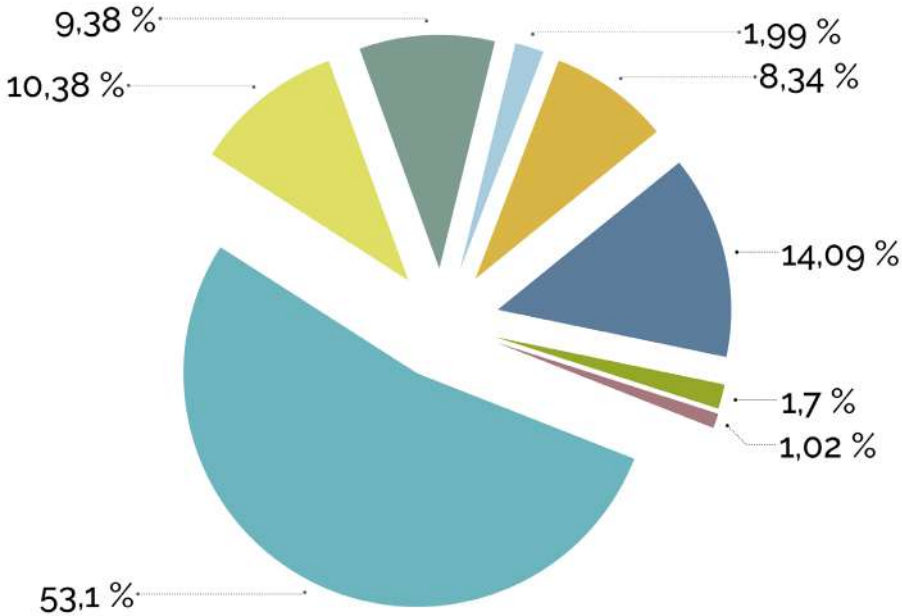
Según el art.43 del Convenio Colectivo de Fundación Diagrama, los contratos temporales son automáticamente convertidos a indefinidos cuando el trabajador alcanza los 20 meses de antigüedad. Por ello, en términos generales, un alto porcentaje de temporalidad suele estar ligado a un mayor número de recursos de nueva apertura, ya que aún no se ha completado el proceso para convertir los contratos de nuevos trabajadores en indefinidos. La correlación entre ambos factores durante este periodo es del 53,4%.

■ Contrato fijo
■ Contrato temporal
■ Nuevos recursos en los últimos 20 meses



100% salarios por encima del SMI

Todos los trabajadores de la Fundación tienen referenciado su salario a los distintos convenios colectivos de aplicación:



- CC de Fundación Diagrama en su ámbito de actividad de reforma juvenil y protección de menores
- CC de atención especializada en el ámbito de la familia, la infancia y la juventud de la Comunidad Valenciana
- CC de trabajo de acción social con niños, jóvenes, familias y otros en situación de riesgo de Cataluña
- CC general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad
- CC marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes
- CC general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad
- CC estatal de acción e intervención social
- CC del sector de la Reforma Juvenil y Protección de Menores de las Illes



152 acciones
formativas (38,16 % Fundae · 61,84 %

97.647,5 horas
de formación
(20 horas de media 71,8 % más que en 2019)

4.395 trabajadores/as
han recibido formación (90% del total de la plantilla)

97.483 horas a través de Fundae

164,5 horas a través de formación interna

A través de Fundae: 1.430 hombres · 2.038 mujeres

826 horas en 23 permisos concedidos para formación externa

A través de formación interna: 487 hombres · 440 mujeres



265 permisos
por nacimiento
(59,2 % hombres · 40,8 % mujeres)
+60,6% respecto a 2019

68 excedencias
especiales por maternidad
(35,3 % hombres · 64,7 % mujeres)
+340% respecto a 2019

0 casos de discriminación

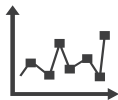
0 casos de acoso laboral

Fundación Diagrama dispone de un procedimiento de actuación y de una serie de medidas correctoras y disciplinarias en casos de discriminación o acoso laboral, de forma que se garantice un ambiente de trabajo respetuoso, en igualdad de trato, libre de discriminación por motivos de raza, etnia, sexo, religión, orientación sexual o de cualquier otra índole, y en el que se respeten los derechos fundamentales.



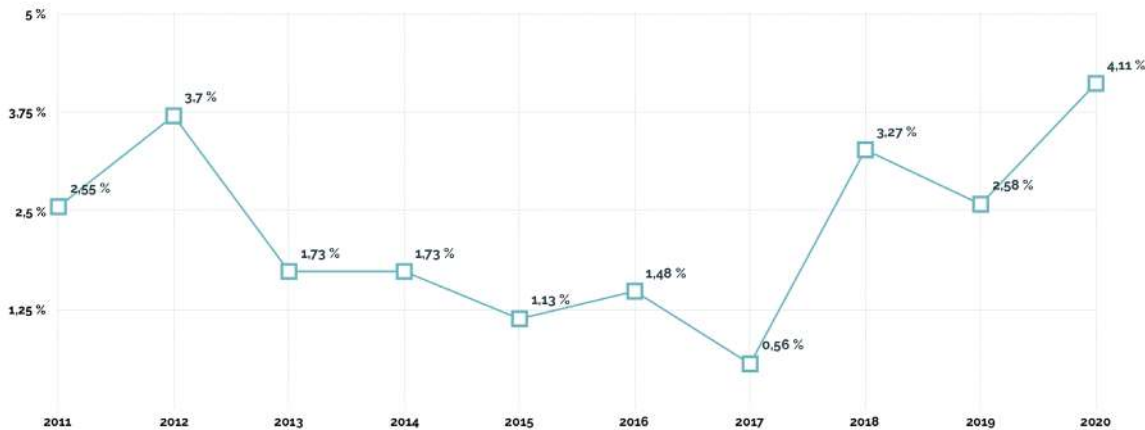
2,2 % trabajadores con discapacidad
Fundación Diagrama se compromete por convenio a reservar al menos un 2% de puestos de trabajo para trabajadores con discapacidad

Compromisos económicos



Para ofrecer el mejor servicio posible a nuestros usuarios es fundamental una adecuada gestión económico-financiera y una eficiente organización de los recursos financieros y no financieros. De esta forma, evaluamos los nuevos proyectos a desarrollar desde el punto de vista de su impacto económico, social y medioambiental, garantizando asimismo nuestra viabilidad económica a largo plazo y un crecimiento sostenible que nos ayude a emprender nuevos programas, iniciativas e investigaciones, fortaleciendo la intervención en nuestras distintas áreas y contribuyendo al bienestar social.

Como reflejo de nuestra viabilidad económica a lo largo del tiempo, se muestra a continuación el **incremento anual del Patrimonio Neto** de la Fundación desde el ejercicio 2011:

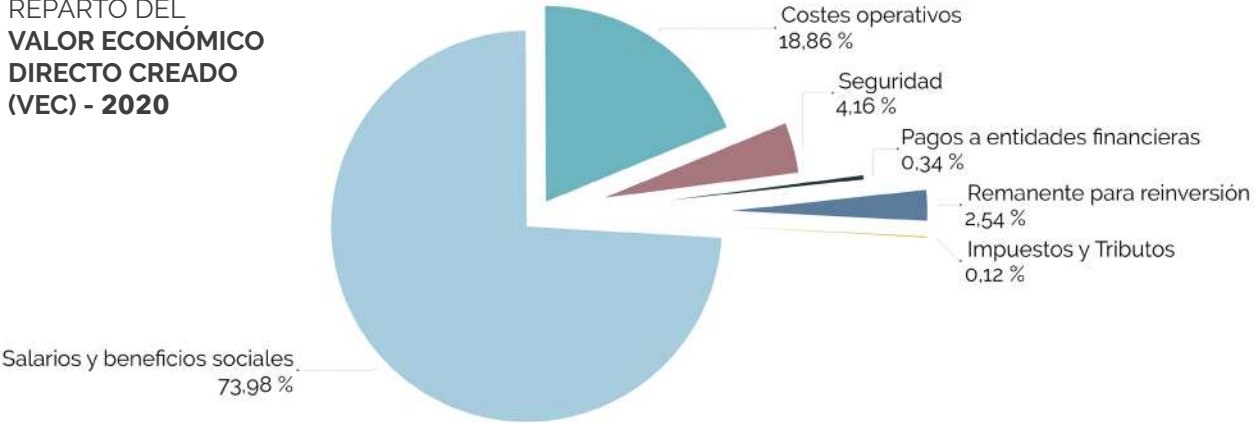


164,2 M€
ingresos anuales

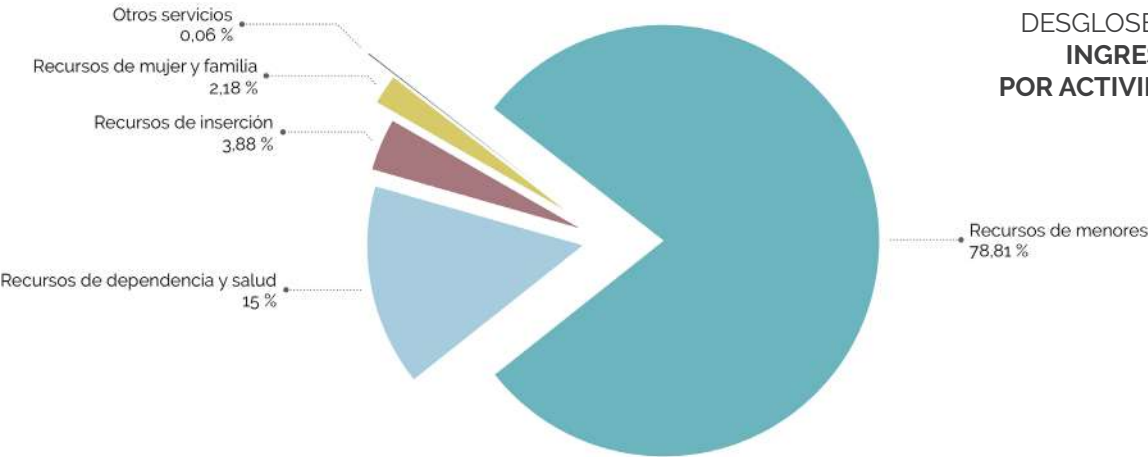
98,47%
corresponde a
financiación pública

Conforme a la Ley 50/2002 de Fundaciones, al cierre de cada ejercicio presentamos nuestras cuentas anuales ante el Protectorado Único de Fundaciones de Competencia Estatal y ante un auditor externo que certifique la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Fundación, además de publicarlas en nuestra página web en línea con lo estipulado por la Ley 19/2013 de Transparencia.

REPARTO DEL VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC) - 2020



DESGLOSE DE INGRESOS POR ACTIVIDAD



Debido al gran número de centros de trabajo que gestionamos, estamos centralizando el procedimiento de compras a proveedores a través de una aplicación informática denominada **Circuito de Compras**, que nos permite optimizar tiempo y recursos. Así, los centros registran sus pedidos y la central gestiona la adquisición y envío de los productos. Todos los proveedores pasan por un periodo de homologación para verificar su cumplimiento legal, valorar la relación calidad/precio y registrar cualquier incidencia, un proceso que se reevalúa anualmente. Los datos recogidos durante 2020 a través de este Circuito son:

741

empresas proveedoras

32.662

pedidos gestionados

1.063

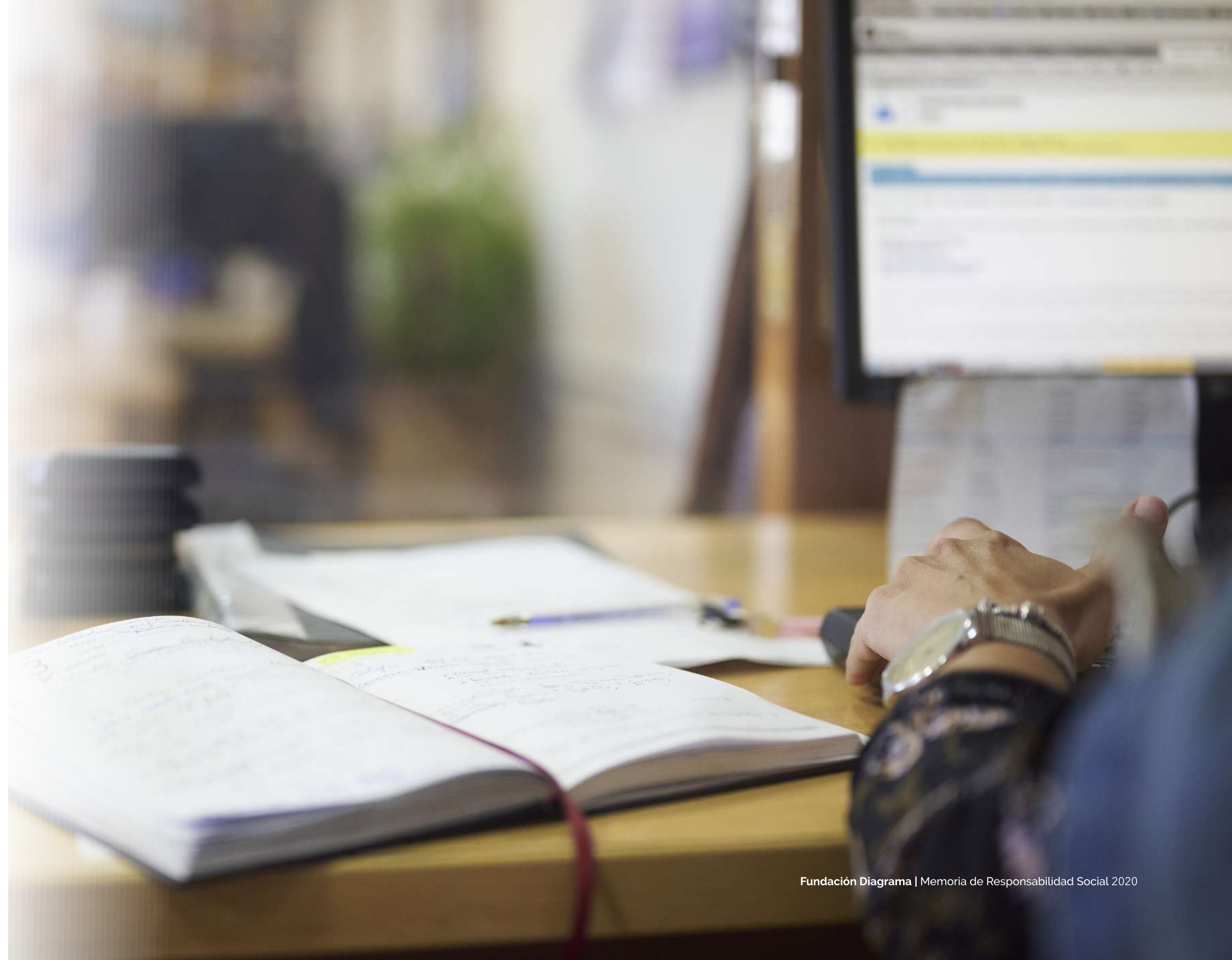
incidencias tramitadas (3,25%)

150

nuevos proveedores incorporados al Circuito

2

proveedores descartados por mala evaluación (0,27%)



Compromisos normativos

Teniendo en cuenta la especial vulnerabilidad de los colectivos con los que trabajamos y que nuestra labor implica el tratamiento de datos de carácter personal e informaciones confidenciales, hemos adaptado todos nuestros protocolos de actuación a los requisitos de la Ley Orgánica 3/2018 de **Protección de Datos Personales** (LOPDGDD) y el Reglamento Europeo 2016/679. Contamos con una aplicación de solicitudes para que nuestro Departamento de Protección de Datos gestione las consultas e incidencias a nivel interno referentes a este ámbito; un protocolo de detección y gestión de brechas de seguridad que permite gestionar acciones correctivas y de mejora de forma inmediata; y un e-mail de contacto directo con nuestra Delegada de Protección de Datos (dpd@diagrama.org) a través del cual se pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y/o portabilidad de datos personales, así como solicitar información sobre el tratamiento de los mismos.



145
solicitudes relacionadas con la protección de datos

4
solicitudes de ejercicio de derechos sobre datos personales

5
incidencias registradas como posibles violaciones de seguridad, que derivaron en

7
acciones correctivas
(3 acciones de contención y 4 oportunidades de mejora del sistema de gestión de protección de datos)
Todas estas incidencias fueron debidamente comunicadas a los responsables de los tratamientos de datos y, en su caso, a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

Compromisos sociales

COVID-19

Como cualquier organización, Fundación Diagrama se ha visto afectada por la crisis derivada de la pandemia del COVID-19, por lo que hemos considerado necesario añadir a la memoria una sección dedicada a las acciones relacionadas con este tema. El primer **Plan Autoprotección SARS-CoV-2** se realizó el 27/2/2020 y se distribuyó durante los siguientes 4 días a los centros de trabajo para su puesta en marcha, una semana antes de la declaración de pandemia por parte de la OMS y casi dos semanas antes de la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España.

El 6/3/2020 se constituyó un **Gabinete de Crisis**, compuesto por representantes de los departamentos de Gestión de Personas, Prevención de Riesgos Laborales, Desarrollo Tecnológico, Intervención Socioeducativa y Sociosanitaria, Jurídico, Compras y Comunicación, con el objetivo de coordinar actuaciones y asegurar la atención de las necesidades de aquellos recursos cuya actividad no se podía parar durante esta situación. Este Gabinete de Crisis mantuvo un total de **44 reuniones** durante 2020, la mayoría de ellas por videoconferencia, con una frecuencia mínima de tres

reuniones semanales durante el primer mes de su constitución. Asimismo, el Gabinete envió un total de **40 comunicaciones internas** a los trabajadores de la Fundación informando sobre la situación sanitaria, los protocolos de actuación y seguridad o el uso de equipamientos, entre otros aspectos.

Desde el comienzo de la pandemia se han analizado toda la normativa estatal, autonómica y sectorial que se ha ido aprobando y que pudiese repercutir en nuestra actividad, de cara a actualizar constantemente nuestros protocolos de seguridad y procedimientos de trabajo. Fruto de ello, el Plan Autoprotección SARS-CoV-2 se actualizó en **ocho ocasiones** durante el año 2020 para adaptarnos a la evolución de las prescripciones legales y de la propia pandemia. Concretamente, las que aparecen en el cuadro.

44
reuniones en 2020

40
comunicaciones internas

8
actualizaciones del Plan Autoprotección SARS-CoV-2

Actualizaciones
Plan Autoprotección SARS-CoV-2

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
0	27-02-2020	Edición original FD/SPM/P.AUTO (SARS-CoV-2)
1	04-03-2020	
2	21-03-2020	Afecta a: clasificación usuarios, limpieza y desinfección, movilidad, trabajadores y usuarios afectados, medidas generales de información y actuación, instrucciones para el cuidador y stock/almacenaje.
3	26-03-2020	Afecta a: página 4-antecedentes, página 5-criterios legales, página 6-contacto estrecho y casos, página 7-nota, página 13-limpieza y desinfección, página 15-limpieza y residuos, página 43-Trabajadores especialmente sensibles y página 60-63-anexos.
4	13-04-2020	Afecta a: modifica apartado 5 en página 5, se añade nuevo apartado 6 "estudio y manejo de casos" que va de página 6 a 8, modifica apartado 7 que va de página 9 a 12, modifica apartado "limpieza y desinfección" desde la página 20 a 21, se añade nuevo apartado "circuitos y otras pautas" que va desde la página 42 a 46, se añaden nuevos anexos que van desde la página 75 a 78. El resto del Plan no sufre modificación alguna.
5	25-05-2020	Afecta a: modifica el apartado 5, el apartado 6, el apartado 7, modifica apartado limpieza y desinfección (pág.37), modifica apartado transmisión por gotas (pág.47), modifica apartado transmisión por contacto (pág.56), modifica apartado 13 (trabajadores especialmente sensibles) y Anexos.
6	17-07-2020	Afecta a: modifica el apartado 5, el apartado 6, medidas preventivas (pág.17-32) y se añade un nuevo apartado de sistemas de climatización y ventilación (pág.72) y anexos.
7	18-09-2020	Afecta a: modifica el apartado 6.4 y 6.5 (pág.6-9)
8	23-11-2020	Afecta a: apartado 6, punto 3_zonas comunes (pág.24), medidas de higiene y prevención (pág.27), nuevos ingresos (pág.57), si el afectado es un trabajador (pág.60), limpieza/desinfección (pág.61) y apartado 8.7.4



Se gestionaron principalmente los siguientes aspectos:

Aspectos sanitarios y de seguridad de las personas

El departamento de Prevención de Riesgos Laborales actualizó los manuales de protección, las guías para el uso de EPI y los procedimientos de limpieza y desinfección de la Fundación siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias y comunicándolo a todos los trabajadores y trabajadoras. Se identificó que el **8,13%** del personal de la Fundación estaban dentro del grupo de personas especialmente vulnerables al COVID-19 (por diabetes, enfermedad pulmonar o cardíaca, inmunodepresión, etc.). Se les atendió desde Medicina del Trabajo de CUALTIS, que recomendó que el **32,1%** de dicho grupo tramitase la incapacidad temporal con su médico de cabecera como medida preventiva. Asimismo, se establecieron protocolos específicos y medidas personalizadas en función de la realidad de cada centro.

Aspectos de continuidad de la cadena de valor

El departamento de Compras aseguró, a través del contacto continuo con nuestros proveedores y el establecimiento de canales de distribución, el abastecimiento de todos los artículos necesarios para el correcto funcionamiento de los centros y programas que gestionamos en

condiciones de normalidad. En este sentido, destacamos lo siguiente:

- Se establecieron mecanismos de distribución y entrega directa del **equipamiento de seguridad (EPI)** debidamente homologado, garantizando que cumpliese todas las especificaciones requeridas por las autoridades sanitarias.
- Se realizaron tratamientos de **desinfección** en los recursos que lo requirieron.
- Se mantuvo el nivel de abastecimiento de productos básicos de alimentación e higiene de forma continuada, respetando los calendarios de pedidos y entregas habituales y sin tener deterioro en el servicio.

Asimismo, se hizo una especial inversión en productos de **limpieza** (gel hidroalcohólico, desinfectantes...) y **desechables** (mascarillas, guantes, cubrezapatos, calzas...), suponiendo un **incremento del 90%** en el coste de esta partida respecto al año 2019.

Aspectos laborales y organizativos

Desde el periodo de confinamiento y posterior desescalada, todos los departamentos de nuestras distintas sedes regionales y de los programas o recursos en donde era factible se reorganizaron para llevar a cabo toda su actividad en la modalidad de **teletrabajo**. El departamento de Desarrollo Tecnológico adecuó los sistemas de información de la entidad y la

capacidad de acceso remoto de manera que se pudiera continuar nuestra labor garantizando la seguridad de la información y la protección de los datos. Como resultado de ello, Fundación Diagrama cuenta desde el mes de abril con su propia aplicación de videollamada gracias a la cual se realizaron más de **1.600 videoreuniones** a lo largo de 2020 (**40 veces más** que durante 2019).

Se adaptaron todas aquellas medidas organizativas y laborales en los centros de trabajo que ayudaran a garantizar la seguridad de las personas y la prevención de contagios: se crearon grupos de trabajo estancos; se reorganizaron los espacios físicos para separar a las personas contagiadas sin repercutir negativamente en su atención; se dejó sin efecto la permuta de turno entre trabajadores de la misma categoría; se realizaron pruebas PCR a aquellas personas que hubiesen estado más de dos semanas sin acudir al trabajo, etc. Tanto el Plan de Auto-protección como las medidas organizativas y preventivas adoptadas, así como su oportuna comunicación a la plantilla, contaron además con el permanente diálogo y colaboración del Comité Intercentros de Prevención de Riesgos Laborales y la totalidad de los órganos de representación de los trabajadores de los centros.

Asimismo, a lo largo de 2020 se tramitaron un total de **15.437 días de incapacidad temporal** por causas relacionadas con la COVID (un **1,33%** de incidencia en las horas trabajadas), de las cuales el 89,4% corresponden al Área Socioeducativa. Para cubrir las bajas del personal

derivadas de esta causa, se abrieron un total de **247 procesos de selección** (el 54,7% de ellos en el Área Socioeducativa) en los que participaron 3.875 candidatos.

Una vez pasada esta situación de emergencia, se puso en marcha un grupo de trabajo de retorno a la 'nueva normalidad' que trabajó en un plan de desescalada para volver a la presencialidad garantizando la seguridad para todos los trabajadores, y que fue finalizado y comunicado a toda la plantilla el 27 de mayo de 2020.

Compromisos en materia de igualdad

Consideramos la igualdad de todos nuestros trabajadores y trabajadoras como un elemento esencial de nuestra actividad, incorporando compromisos concretos en esta materia a través del **Plan de Igualdad de Fundación Diagrama**. Este documento fue negociado y publicado de forma simultánea con el IV Convenio Colectivo, en el año 2013, y desde entonces ha sido el pilar fundamental para la entidad en esta materia, incorporando avances en la conciliación de la vida familiar y laboral, la intervención en casos de acoso moral y sexual y violencia de género, o la revisión del lenguaje corporativo que se utiliza en los proyectos y materiales de difusión con el fin de garantizar que la inclusividad.

Con la firma del nuevo **Convenio Colectivo regulador de las relaciones laborales en Fundación Diagrama**, que tuvo lugar en 2021 pero cuya vigencia incluye el año 2020, se establecieron en sus artículos 30 a 32 tanto los principios generales en esta materia (también reflejados en el artículo 69 del nuevo *Convenio colectivo de Fundación Diagrama en su ámbito de actividad de reforma juvenil y protección de menores*, que acompaña y amplía las disposiciones del mencionado documento) como la actualización del Plan de Igualdad.

Esta labor comenzó a llevarse a cabo en septiembre de 2020, a través de una Comisión Delegada de Igualdad compuesta por representantes de los trabajadores y de la Fundación. La primera de las tareas abordadas fue el diagnóstico de la situación interna de la entidad. Después de un año de trabajo, la nueva edición del Plan se firmó en agosto de 2021 y, a fecha de la publicación de la presente memoria, ya había entrado en efecto.



Compromisos medioambientales

Dentro de nuestro compromiso con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible adoptada por las Naciones Unidas, durante 2020 hemos organizado talleres de sensibilización y educación medioambiental en todos los centros de reforma y protección que gestionamos, con el objetivo de trasladar a los jóvenes conocimientos y habilidades que les conciencien sobre el respeto y conservación de la naturaleza. Asimismo, y pese a la dificultad añadida de las restricciones de movilidad y seguridad debidas al COVID-19, hemos promovido más de 15 acciones de voluntariado y colaboración medioambiental en distintas comunidades autónomas centradas en la reforestación de parajes naturales, la limpieza de playas y márgenes fluviales, el reciclaje de residuos o la recuperación de especies amenazadas.



81,67 megalitros de agua consumidos (un **22,1%** menos que el año anterior)

3 cursos online de un total de **120** horas en la Plataforma de Formación del Joven sobre sensibilización y cuidado medioambiental

903 matrículas realizadas (9,2% del total, -4,04% respecto a 2019)

452 certificados obtenidos (50,1% de éxito, +13,3% respecto a 2019)

Otros compromisos



Hemos promovido:

1 programa de fomento del voluntariado que alcanzó a **91** personas, tras adaptar su actividad al formato online debido al COVID-19

25 ofertas de voluntariado publicadas en nuestra web

218 personas voluntarias

24.940 horas totales de voluntariado

72,5% mujeres

31 años de edad media

Disponemos de un catálogo de puestos de voluntariado susceptibles de ser cubiertos:

204 puestos socioeducativos

65 puestos sociosanitarios

Hemos recaudado:

75 toneladas de alimentos, ropa, juguetes y productos de primera necesidad a través de la colecta solidaria que organizamos todas las navidades entre nuestros profesionales. Todos estos productos fueron destinados a ayudar a familias en situación vulnerable de los municipios en los que trabajamos.

Hemos participado:

5 proyectos de investigación en los ámbitos de justicia juvenil, educación e integración social, colaborando con 21 entidades de 11 países europeos:

- Proyecto 'CHANCE. Changing Lives by Community Engagement'.
- Proyecto 'RENYO: Re-engaging young offenders with education and learning'.
- Proyecto 'Relenter!: Strengthening the capacity of criminal justice professionals and volunteers'.
- Proyecto 'ActiveGames4Change: Sport and physical activity learning environment for citizenship, emotional, social and e-competences training'.
- Estudio de la eficacia de la terapia de realidad virtual en menores y jóvenes sujetos/as a una medida judicial de internamiento terapéutico que presentan problemas en el control de impulsos.

Hemos firmado:

A través de la **Red Nodus** creamos, en el año 2015, un espacio de colaboración para que empresas, entidades e instituciones públicas y privadas pudieran canalizar sus acciones de responsabilidad social hacia el desarrollo integral de personas en situación vulnerable, especialmente jóvenes que necesitan formación, orientación, inserción social y empleo. Durante 2020 hemos adherido a la Red:

- 100 miembros
- 2 entidades colaboradoras
- 1 apoyos institucionales



Pertenecemos a:

- 4 redes internacionales de colaboración
 - 8 redes nacionales
- 33 redes autonómicas
 - 10 redes locales



TABLA DE INDICADORES GRI

CONTENIDO GRI	PÁG	OBSERVACIONES
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1 NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	4	
102-2 ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	
102-3 UBICACIÓN DE LA SEDE	4	
102-4 UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES	19	
102-5 PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	4	
102-6 MERCADOS SERVIDOS	19	
102-7 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	26	
102-8 INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES	26/31	
102-9 CADENA DE SUMINISTRO	34	
102-10 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO	34	
102-11 PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN	4	
102-12 INICIATIVAS EXTERNAS	43-44	https://www.fundaciondiagrama.es/quienes-somos/redes
102-13 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES	43-44	https://www.fundaciondiagrama.es/quienes-somos/redes
2. ESTRATEGIA		
102-14 DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES	2	

CONTENIDO GRI	PÁG	OBSERVACIONES
3. ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16 VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA	6	
4. GOBERNANZA		
102-18 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA	8	
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40 LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS	11	
102-41 ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	30	
102-42 IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	11	
102-43 ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	10	
102-44 TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS	11	
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45 ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS	-	En este informe se incluye solo información de Fundación Diagrama
102-46 DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA	11	
102-47 LISTA DE TEMAS MATERIALES	12	
102-48 REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN	12	
102-49 CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES	37	
102-50 PERIODO OBJETO DEL INFORME	4	
102-51 FECHA DEL ÚLTIMO INFORME	-	Junio 2019
102-52 CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES	4	
102-53 PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME	4	

CONTENIDO GRI	PÁG	OBSERVACIONES
102-54 DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI	4	
102-55 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	45	
102-56 VERIFICACIÓN EXTERNA	-	No se va a realizar verificación externa
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1 EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA	26/31 16/24 42	
103-2 EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES	26/31 16/24 42	
103-3 EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN	26/31 16/24 42	
GRI 200: ECONÓMICOS		
201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	32	
201-4 ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO	32	
205 ANTICORRUPCIÓN	-	https://www.fundaciondiagrama.es/quienes-somos/transparencia
GRI 300: MEDIO AMBIENTE		
301-1 MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN	-	No disponemos de datos
301-2 INSUMOS RECICLADOS	-	No disponemos de datos
302-1 CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	-	No disponemos de datos
302-4 REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	-	No disponemos de datos

CONTENIDO GRI	PÁG	OBSERVACIONES
GRI 400: SOCIALES		
401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL	26	
404-1 HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO	31	
405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS	26	
406-1 CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS	31	
413-1 OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO	24	
416-1 EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS	16/24 36/40	
418-1 RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE	36	



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Marzo 2022

La Cátedra de RSC ha realizado a petición de Fundación Diagrama la revisión independiente del Documento "Memoria de Responsabilidad Social 2020 de Fundación Diagrama". El alcance de la revisión incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia, no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en el documento.

La información contenida en el documento y su elaboración es responsabilidad de Fundación Diagrama. La Cátedra de RSC actúa como revisor independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo, con un alcance relativo. El contenido del informe y las opiniones vertidas son responsabilidad única de Fundación Diagrama.

Para revisar la Memoria se ha entrevistado al personal responsable de la obtención y preparación de los datos. No se pone de manifiesto ningún error significativo en la revisión de los indicadores incluidos en el informe. Se destacan como puntos fuertes los compromisos sociales y de intervención de la organización.

Sobre la base de esta verificación, se considera que el Documento "Memoria de Responsabilidad Social 20 de Fundación Diagrama" contiene información que representa de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado siguiendo los principios del Standard del Global Reporting Initiative (GRI) a nivel core, a excepción de algunos indicadores medioambientales. Por último, Fundación Diagrama dispone, en general, de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y medioambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de los grupos de interés.

Longinos Marín
GRI Certified Training Program
Director de la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia



Fundación
Diagrama