

RSA - PYMES

Empresa evaluada

POMPAS FUNEBRES SAN NICOLÁS, S.L.

CIF: B50069780

Avda. Valencia 51-53.-

50005 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Pompas Fúnebres San Nicolás S.L

02 - Dirección - CP - Población

Oficinas Centrales

Avda Valencia 51.53, local
50.005-Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Servicios Funerarios .

04 - Año comienzo actividad.

Fué la tercera funeraria de Zaragoza, en el año 1982.

05 - Número de personas empleadas

Número de empleados 14 personas.

06 - Persona contacto

La persona de contacto es Raquel Castejón Miguel como directora ejecutiva.

07 - E-mail contacto

administracion@pfsannicolas.es

08.- Página web

www.pompasfunebressannicolas.com

GENERAL

Tendencias Globales

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

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

1.1 Información adicional

En P.F San Nicolás, organizamos reuniones para afrontar temas globales que afectan a la actividad de la empresa. En el tema económico, la empresa se ha ido adaptando a las nuevas necesidades de las familias, incorporando nuevas líneas de actuación,

Los temas políticos, en nuestro sector nos han diseccionado, de una normativa muy restrictiva a una normativa la cual empobrece el sector, pero la Alianza con las Administraciones son estratégicas sobre todo para ubicar la " transparencia" en el sector, lo cual lo vamos a ubicar como un Pilar importante y nuestra línea de actuación.

En Medioambiente, utilizamos maquinas de Ozono a alta intensidad, preservación en actividades diarias, uso eficiente del agua, jabones no toxicos, reducción de energía a través de una asesoría energética, la utilización de Led y sistemas inteligentes. En nuestros servicios incorporación de materiales biodegradables.

En el aspecto social, todo personal es informado del protocolo de actuación y código de conducta, instaurado en la empresa por la normativa ISO 9002/94 ER 01/81.

Potenciamos aspectos sociales, la igualdad de género es otro pilar importante, conciliación familiar favoreciendo turnos que enriquezcan las relaciones bidireccional., estableciendo conductas y escuchar para potenciar nuestra empresa es nuestro futuro.

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

2.1. Información adicional

San Nicolás, como Pyme y preocupada por su entorno utiliza la Regla de las 3R (Reduce, reutiliza y recicla).

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

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

3.1. Información adicional

Nuestro servicio funerario nos vemos con una preocupación clara por ir más allá de las exigencias legales sociales , pero sobre todo ambientales, paradigma de lo cual es la búsqueda de productos con el "marchamo de lo ecológico", lo que en ocasiones alcanza in totum a todo el servicio, caso de nuestra búsqueda por el funeral ecológico.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

4.1. Información adicional

San Nicolás, tras años de actividad, tratamos de optimizar nuestros recursos al máximo y se invierte en aquellas asociaciones y entidades que son más desfavorecidas con las sociedad, asociaciones de familias numerosas, asociaciones de inmigrantes, asociaciones de consumidores, y asociaciones deportivas que fomenten buenas practicas.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

5.1. Información adicional

Con cada grupo de interés hay un dialogo diferente. Ahora que los tenemos diferenciados.

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

6.1. Información adicional

Todo servicio de San Nicolás, conlleva una labor de diálogo, empatia y especialización con cada grupo de interés. Se analiza cada una de ellos para establecer relaciones óptimas, a través de llamadas telefónicas, encuestas y reuniones. En nuestro grupo de interés cliente en la celebración de todos los Santos nos reunimos unas 1200 familias a la celebración , participamos en cenas de Homenaje a nuestros Mayores, participamos con asociaciones de Amas de Casa , colaboramos en fiestas locales. Asociaciones deportivas. Este año al tener los grupos de interés identificados vamos a dar especial importancia a comunicar nuestra Misión, Visión y código de conducto ético interno.

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

7.1. Información adicional

El protocolo se instauró a través de la Certificación ISO 9001, y se revisa anualmente por los responsables de la empresa. Este año la visión de la empresa es mucho más amplia con el intento de la nueva instalación del Modelo EFQM, se realiza otro informe con una misión más amplia, dejando tanto protocolos estandarizados.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1. Información adicional

Se informa de la normativa a través de reuniones entre todos los trabajadores, hay un feedback el cual siempre es positivo. Nuestro objetivo es la consolidación constante de la actividad, para dar seguridad a nuestro personal "darles un valor" un buen "Que Hacer". Este año además de que lo lean y sean concedores cada semestre se volverá a leer y por todos y para su registro una firma de lo leído.

Plan de Responsabilidad Social

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

9.1. Información adicional

En San Nicolás desarrollamos actuaciones concienziados con la demanda de nuestros grupos de interés, estamos colaborando con asociaciones y entidades, Seguimos con el proyecto de reciclaje de ropa, el cual esta siendo todo un éxito. Y solicitamos trabajos puntuales a alguna Fundación por cercanía o afinidad, considerando si son de una entidad sin animo de lucro, un punto a favor para su contratación, como por ejemplo uso de Coral Zaragoza de la Fundación Cai.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

10.1. Información adicional

En San Nicolás, los objetivos del Plan se intentan mantener, una vez que se hace un paso al año siguiente se mantiene como el que sigue un guión.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

11.1. Información adicional

Cada servicio y por protocolo, nos informan por que vienen o por que medios nos han encontrado, de lo cual siempre nos responden y se hacen estudios de mercado, y como resultado un 80 % de los servicios realizados en los últimos años, es por un servicio anterior. Este año hemos modificado la encuesta de satisfacción y el protocolo de su entrega, por el momento los resultado son más efectivos y reales. Cambiamos la visión de la ISO, a una visión más rápida e inmediata.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

12.1. Información adicional

Se mantienen de forma habitual , informal y fluida conversaciones con los clientes y con los encargados de la realización de cada servicio, todo ello se plasma en una ficha personal. La implantación de la mejora se desarrolla lenta pero segura.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

13.1. Información adicional

Se diseñan de forma planificada actuaciones para dar respuesta a las necesidades nuevas o emergentes, se asisten a ferias, congresos para analizar las nuevas tecnologías siendo las revistas funerarias a nivel nacional las que más informan. Pertenece a asociaciones de Aragón (ARFA) y a nivel Nacional también contamos con otras presencias como Panafef.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

14.1. Información adicional

Utilizamos materiales biodegradables, en la elección de ataúdes estos son ecológicos , utilizan materiales naturales , que consumen un 60 % menos de energía para los hornos crematorios y generan un 90 % menos de emisiones.

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

15.1. Información adicional

En San Nicolás, nos ponemos en contacto post servicio, pasado unos días con una llamada telefónica, en donde nos indican la calidad del servicio, y se les explica toda la documentación, tiempos y servicios de los que disponemos. Hay una ficha normalizada por cada cliente en donde punto a punto se traslado toda la información y a quién se comunica.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

16.1. Información adicional

En San Nicolás a la hora de dar un presupuesto, información o a la hora de desarrollar un servicio, vamos punto a punto informando al usuario final. En la transparencia consiste nuestro éxito de la realización del mismo y su desarrollo. En todas los documentos internos

vienen detallados todos los conceptos punto a punto, para que no olvidar ningún elemento de la cadena.

En abril de este año nos inscribimos en el Censo de Empresas Adheridas al Arbitraje de Consumo, mediante la Junta Arbitral de Zaragoza.

También pertenecemos a la Federación de empresario del comercio y servicios de Zaragoza y provincia y en Panasef. (Asociación de Funerarios de España) .

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

17.1. Información adicional

Como empresa de servicios nuestro personal es la cara visible y por el gran factor humano y empatía que requiere nuestra labor, realizamos entrevistas personales con cada uno de ellos. Intentamos crear un clima favorecedor que de lugar al diálogo constante.

Este año vamos a incorporar test de satisfacción de clima, y varias acciones para su mejora y puesta en escena.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

18.1. Información adicional.

En San Nicolás contamos con tres mujeres contratadas con igualdad de condiciones. En el momento de ampliar plantilla se adoptan políticas de no discriminación ni selectiva ni salarial. La edad, en nuestra empresa no es un problema es un grado de experiencia.

Hemos impulsado un plan de conciliación con tres medidas a desarrollar.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

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

En San Nicolás, contamos con una figura que realiza turnos, persona la que se considera con un alto índice de entendimiento y empatía, siempre con un raciocinio, intentando que sea mejorable por todos y favorezca en la medida de lo posible a cada empleado con un alto grado de individualidad. Se hacen varios calendarios a lo largo del año, para que se

puedan contar con una cierta flexibilidad personal, familiar y laboral. Se apuesta por un trabajo de calidad y estable. Este calendario es consensuado por el director y trimestral, para ver nuevos intereses de cada empleado.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

20.1. Información adicional.

Todos los cursos necesarios son informados a todo el personal de la empresa verbalmente.

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

21.1. Información adicional.

La formación es primordial para garantizar la igualdad de oportunidades, que favorezcan un pronto desarrollo de las cualificaciones y el aprendizaje permanente.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

22.1. Información adicional.

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un derecho fundamental de todos los trabajadores y tiene como objetivo prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, para ello se contrata a una empresa externa la cual se encarga de Ello, en este caso es Quiron Salud.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

23.1. Información adicional.

Nuestro compromiso con el medio ambiente es claro apostamos por materiales son biodegradables y con menos impacto ambiental para reducir la contaminación al máximo. Féretros de madera certificada, urnas biodegradables, incorporación de coche eléctrico y otras acciones se suman el trabajo emprendido hace ya varios años para reducir el impacto del sector sobre el medio ambiente. Y compras lo más aproximado a nuestra zona de actuación.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

24.1. Información adicional.

Apostamos por el proveedor cercano y local, aunque el precio sea importante.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

25.1. Información adicional.

Colaboramos con entidades a las cuales son desfavorecidas socialmente y necesitan ayudas externa de Pymes, Se evalua y se da importancia a aquellas que son de Aragón prioritariamente

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

26.1. Información adicional.

Si todo proyecto llevado en San Nicolás lleva el nombre de la Empresa y esta reconocido por tal.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

27.1. Información adicional

Con todas la entidades que se trabaja, tenemos siempre a mano publicidad de ellas, fomentarlas y difundirlas es darle la oportunidad de que otras personas las conozcan.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

28.1. Información adicional

Se comunica a nuestros grupos de interés verbalmente y se anima para que participen.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

29.1. Información adicional.

Contamos con cañones profesionales de ozono para eliminar compuestos Orgánicos Volátiles con su certificado de sanidad ambiental.

El año pasado incorporamos una nueva línea para concenciar a las familias, "Una semilla" una vida, la cual al esparcir las cenizas de su familiar, lo pueden hacer junto con unas semillas, siendo una manera ecológica y didáctica de enfrentarse a la despedida.

Toda nuestro consumo eléctrico es electricidad verde y fomentamos un consumo responsable.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

30.1. Información adicional.

Este año como estrategia frente al cambio realizamos recogida de ropa con lo que CO2 que se evita verter a la atmosfera.

Favorecemos el reciclaje de cartón y plástico. Todo de metal lo recogen un agente externo para su uso y se racionaliza el consumo de energía a través de una empresa asesora.

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

31.1. Información adicional

Utilizamos Las siete R son las siglas de rediseñar, reducir, reutilizar, reparar, renovar, recuperar y reciclar con ello fomentamos la economía circular

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

32.1. Información adicional

Se comunica verbalmente y en la acciones llevadas día a día.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

En San Nicolás, nos hemos consolidado como una funeraria referente en el sector por proporcionar una atención de calidad, actuando con un modelo de excelencia centrado en la familia, Con unos óptimos resultados y un alto nivel de satisfacción.

Con unos óptimos resultados y un alto nivel de satisfacción contrastado con nuestros clientes. Estos resultados es gracias a un equipo de profesionales con una gran empatía y cualificación con objetivos y valores.

Potenciamos la transparencia y priorización de la individualidad de cada actuación prestada. Como punto fuerte a destacar una deferencia y calidez en el trato.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Como área de mejora nos planteamos un desarrollo de política medioambiental más reglada, con un protocolo de gestión de residuos para minimizar el impacto ambiental. Y otra área a estudiar es llevar a cabo un plan con actuaciones cotidianas de igualdad y no discriminación.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

