

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

ECOS - FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE COMERCIO Y SERVICIOS DE ZARAGOZA

CIF:G50111913

C/San Jorge nº:10 Primero.

50001 - Zaragoza

Zaragoza

01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE COMERCIO Y SERVICIOS DE ZARAGOZA Y
PROVINCIA - ECOS -

Forma jurídica

La Federación de Empresarios de Comercio y Servicios de Zaragoza y Provincia es una entidad asociativa y profesional de empresarios.

Número de socios (en caso de asociaciones)

El número de asociados a ECOS varía, dado que es una asociación empresarial de libre adscripción, pero oscila alrededor de los 3100 establecimientos.

Número de miembros Junta/Patronato

La Junta Directiva de ECOS está formada por todos los presidentes de las diferentes asociaciones gremiales (de comercio y servicios), zonales y comarcales que la forman.

Dirección - CP - Población

Oficinas: Calle San Jorge, 10, 1º. 50001 Zaragoza.

Centro de Formación ECOS: Plaza del Portillo, 6, local. 50004 Zaragoza.

Sector/Ámbito de actuación.

Sector comercio y servicios de Zaragoza y provincia.

Actividad principal

Representar, promocionar y defender los intereses de cuantas empresas desarrollan cualquier actividad de comercio o servicios en Zaragoza y su Provincia.

Colectivo principal atendido

Las empresas de comercio y servicios de Zaragoza y Provincia.

Año comienzo actividad.

1977.

Número de personas empleadas - media anual

La plantilla media de ECOS es de 10 personas.

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

Toda la plantilla tiene contrato indefinido.

Número de voluntarios

No existe la figura del voluntario.

Persona contacto

Secretario General: Vicente Gracia Forcén.

Contacto: Ana Gonzalvo.

E-mail contacto

federacion@ecos.es

anagonzalvo@ecos.es

Página web

www.ecos.es

1 GENERAL

1.a Tendencias Globales

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

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas,)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la entidad y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la entidad a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

Todos estos aspectos influyen directamente sobre la labor de ECOS, puesto que afectan tanto a la entidad como a sus asociados, por todo ello ECOS intenta adelantarse a los cambios que puedan producirse para facilitar que tanto ella misma como sus asociados, puedan estar preparados para enfrentarse de la mejor manera a dichos cambios.

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

No

2.1. Información adicional

Frente a todos los cambios que se producen en cualquiera de los ámbitos anteriores, como a la rapidez con que suceden, es importante tener apoyos que refuercen a cualquier entidad.

De ahí que el pilar fundamental de ECOS sea el asociacionismo como herramienta con la que enfrentarse a los retos diarios con los que se encuentran las pequeñas empresas de comercio y servicios.

Puntuación sección 100,00 %

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

3.- Al planificar la actividad de su entidad, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

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

3.1. Información adicional

La organización cuenta con un programa estratégico con vocación de permanencia dirigidos a la mejora de la rentabilidad empresarial de sus socios (formación, nuevas tecnologías, medioambiente, financiación o promoción entre otros)

4.- La entidad se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone

La entidad aplica sistemas de control y análisis que le permiten optimizar el uso de recursos de los que dispone.

4.1 Información adicional

Los fondos se destinan a inversión, buscando la mejora de los medios que permiten llevar la actividad de la organización de una forma más eficiente que redunde en los asociados.

5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?

Se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas, tras ser analizado y decidido por el órgano de gobierno.

5.1. Información adicional

Es el Comité Ejecutivo, como órgano de gobierno quien decide las partidas a las que se destinan los fondos.

Puntuación sección 58,33 %

1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

6.- Tiene identificados su entidad los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, posibles financiadores y donantes, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros..

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

6.1. Información adicional

En ECOS tenemos diferenciados los diferentes grupos de interés en 6 apartados.

Administración Pública, grupos políticos.

Organizaciones empresariales similares o afines a ECOS.

Proveedores.

Medios de comunicación, entidades financieras y otras entidades sociales.

Clientes - Asociados.

Clientes - Alumnos (centro de formación).

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan de forma individualizada

7.1. Información adicional

Concretamente en el caso de nuestros clientes, tanto Asociados como Alumnos, disponemos de mecanismos que nos facilitan conocer sus necesidades.

En el caso de los Asociados, con el trato diario y directo que mantenemos con ellos, tanto personal como telefónicamente, así como a través de otros medios como correo electrónico o redes sociales, conocemos de primera mano sus necesidades, inquietudes o los aspectos en los que consideran que podemos ayudarles. Esto nos facilita el poner en marcha estrategias dirigidas a cubrir estas necesidades, así como encuestas y participación en programas y actos de ECOS.

En cuanto a los Alumnos, además de con el trato diario que se lleva a cabo en el centro de formación, hacemos encuestas en las que nos pueden indicar qué materia consideran interesante o importante para su desarrollo profesional y/o personal.

Puntuación sección 87,50 %

1.d Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la entidad

8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/entidades públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?

- Ejercen su cargo de forma responsable, conocen sus obligaciones y se involucran en la aprobación y revisión del plan anual y la memoria.

8.1. Información adicional.

El Comité Ejecutivo, órgano responsable de la gestión de ECOS, se reúne mensualmente

para supervisar la actividad de la entidad, para posteriormente rendir cuentas ante los órganos superiores como Junta Directiva, que se reúne 3 veces al año, o la Asamblea General Anual.

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

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas

9.1.- Información adicional.

Además de a sus órganos de gobierno, ECOS pone toda la información relativa a la gestión y resultados a disposición de cualquier asociado que la requiera.

10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia entidad, su composición, estrategia y funcionamiento, las redes y acuerdos/compromisos que la rigen y la obtención de recursos?

La entidad es transparente y proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

10.1. Información adicional

ECOS pone a disposición de sus asociados información detallada de su funcionamiento, estrategia, acuerdos, etc. en la asamblea general que se realiza anualmente.

11.- En cuanto a normas de actuación, ¿dispone la entidad de unas pautas o normas de actuación propias, claras y consecuentes con la acción de la entidad?

Existe un código de conducta a disposición de las todas las personas de la entidad

11.1.- Información adicional

ECOS, así como los miembros que la componen, se rigen por los Estatutos, que es el documento que define fines y objetivos de la entidad, así como por los reglamentos y los acuerdos de los Órganos de Gobierno.

12.- ¿Conocen las personas que trabajan en la entidad la misión, la cultura (razón de ser de la entidad, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la entidad?

Sí, se forma/informa a todas las personas de la entidad

12.1. Información adicional

El personal de ECOS conoce perfectamente la razón de ser de la empresa, y en cuanto a los establecimientos que se asocian a ECOS, son informados debidamente de los fines, objetivos, valores, etc. que forman el espíritu de la entidad.

Puntuación sección 81,25 %

1.e Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

13.1. Información adicional

Aunque se está iniciando la labor de ECOS en cuanto a Responsabilidad Social, bien es cierto que en los últimos años ya se están llevando a cabo diferentes actuaciones al respecto,

Un claro ejemplo es la celebración anual de la Gala del Comercio, que en los últimos 9 años ha cambiado su carácter al de solidario, colaborando estrechamente con Caritas Diocesana de Zaragoza.

De igual forma, se llevan a cabo actuaciones de colaboración con COAPEMA (Consejo Aragonés de las Personas Mayores) o las Asociaciones de Consumidores, entre otras.

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

No se plantean objetivos ni indicadores

14.1. Información adicional

En la actualidad no se dispone de Plan de Responsabilidad Social.

Puntuación sección 12,50 %

2 CLIENTES

2.a Satisfacción de cliente

15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?

Sí, conocemos la satisfacción de clientes/usuarios/beneficiarios a través de una recogida sistemática y periódica de información

15.1. Información adicional

Como se comentaba en puntos anteriores, en ECOS se mantiene contacto diario con nuestros asociados, lo que nos permite conocer su grado de satisfacción respecto a nuestra labor. De igual forma, en los proyectos más específicos que se llevan a cabo, se contacta con los participantes para conocer su opinión respecto al desarrollo del mismo.

En cuanto a los alumnos, se les realizan encuestas para conocer su grado de satisfacción respecto al curso, los docentes, el centro, o cualquier otro aspecto que pueda influir en su formación.

16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?

Conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

16.1. Información adicional

En el caso de ECOS no existen los organismos donantes, únicamente financiadores, que en nuestro caso es la Administración Pública.

El contacto directo con los técnicos y/o Autoridades en la planificación de actividades permite conocer la opinión que la Administración tiene de nosotros, así como la firma periódica de convenios para llevar a cabo proyectos conjuntos.

De igual forma, la concesión periódica de ayudas de pública concurrencia, es el resultado de una valoración positiva del trabajo llevado a cabo en convocatorias anteriores.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la empresa

17.1. Información adicional

Aunque no disponemos de mecanismos definidos para la identificación e implantación de mejoras, una vez detectada una necesidad se ponen en marcha aquellas acciones que permiten cubrir esa necesidad.

Puntuación sección 50,00 %

2.b Innovación en los productos y servicios

18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes/usuarios/beneficiarios y a las de los organismos financiadores?

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

18.1. Información adicional

Desde ECOS se llevan a cabo estudios que permitan conocer la situación del sector, las necesidades de sus asociados así como el comportamiento del cliente o usuario.

Todo esto permite poner en marcha aquellos servicios que cubran las necesidades de cualquiera de los tres apartados (sector, asociados y/o clientes)

Puntuación sección 75,00 %

2.c Calidad del servicio

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

Se ofrece el nuevo producto/servicio mediante acciones de difusión y utilización de redes y se asesora de manera transparente al potencial cliente/usuario/beneficiario sobre su acceso y uso.

19.1. Información adicional

Para que el nuevo servicio llegue al público para el que está diseñado, se ponen en marcha campañas de difusión que dependerán del destinatario.

En el caso de las empresas asociadas se utilizan los medios internos disponibles (correo postal, mailing, campaña de telemarketing, seminarios, presentaciones).

Si se trata de público externo (no asociados o clientes/usuario), se utilizan las redes sociales así como los medios de comunicación habituales (prensa, radio, televisión).

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

Se ofrece un sistema de evaluación que permite recoger el grado de satisfacción sobre los productos/servicios.

20.1. Información adicional

En el caso de las empresas asociadas, si se trata de un servicio puntual se realiza un sondeo posterior en el que se recoge la satisfacción de la empresa, si por el contrario es un servicio más a largo plazo, de forma periódica se testea a los usuarios para conocer su opinión respecto al desarrollo del servicio.

Puntuación sección 50,00 %

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

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

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se proporciona y difunde información detallada de sus características, particularidades, requisitos de acceso y beneficios de uso.

21.1. Información adicional

Todos nuestros asociados, al entrar a formar parte de ECOS reciben una Guía de Asociado, en la que se recogen todos los servicios a los que tiene acceso, que también pueden encontrar en nuestra web.

De igual forma, cada vez que se pone en marcha un nuevo servicio se envía amplia información a los asociados, y se cuelga en la web para que tengan acceso a la misma cada vez que la necesiten.

Además de eso, el equipo de ECOS se encuentra disponible tanto vía mail como telefónicamente, para facilitar la información necesaria.

Puntuación sección 100,00 %

3 PERSONAS EMPLEADAS

3.a Satisfacción de las personas empleadas y voluntarias

22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

22.1. Información adicional

Estos mecanismos se articulan en base a la Norma de Calidad ISO 9001.

Puntuación sección 75,00 %

3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

Explícitamente existen medidas que promueven la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general

23.1. Información adicional.

En ECOS se defiende la igualdad de oportunidades entre todos los miembros de su personal, gozando todos de las mismas oportunidades tanto a nivel laboral (formación, desarrollo profesional, acceso a puestos de trabajo) y sobre todo a nivel personal a la hora de conciliar la vida familiar con la laboral.

Para las nuevas incorporaciones a la plantilla se valoran capacidades y conocimientos, buscando siempre el perfil que mejor se adapte al puesto de trabajo, sin tener en cuenta cualquier otra circunstancia como género, raza, religión, etc.

Puntuación sección 50,00 %

3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

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

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

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

Todos los trabajadores de ECOS, siendo el 67% mujeres, tienen la posibilidad de adecuar su horario a las necesidades familiares (entrada/salida colegios, vacaciones escolares, consultas médicas, ingresos hospitalarios ...) adaptando su horario de la manera que mejor se ajuste para ambas partes.

De igual modo ECOS pone su mejor voluntad para que los trabajadores puedan atender cualquier emergencia familiar que se pueda presentar.

Puntuación sección 75,00 %

3.d Formación y fomento de la empleabilidad

25.- ¿Cómo identifica su entidad las necesidades de formación de las personas

empleadas y voluntarias?

La entidad pone a disposición de las personas empleadas y voluntarias formación estándar

25.1. Información adicional.

Además de la formación estándar, el personal de ECOS tiene total disponibilidad a toda aquella formación que necesite para el desarrollo de su labor diaria así como para su actualización o formación en nuevas materias para la puesta en marcha de nuevos proyectos.

26.- ¿Cómo se gestiona la formación en su entidad?

Existe un plan de formación y las personas empleadas y voluntarias pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

26.1. Información adicional.

Dentro del cumplimiento de la Norma ISO 9001 implantada en Centro de Formación ECOS existe el Plan de Formación obligatorio, pero además de eso, como se ha indicado en apartados anteriores, el personal de ECOS tiene total libertad para proponer a la empresa aquella formación que le interese o considere necesaria.

Puntuación sección 75,00 %

3.e Seguridad y salud.

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

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas y voluntarios, que pueden aportar sugerencias y mejoras que son analizadas y atendidas.

27.1. Información adicional.

El personal conoce el Plan de Prevención de Riesgos de la entidad, y puede proponer aquellas medidas que considere necesarias o beneficiosas tanto para su puesto de trabajo de forma individual, como para el equipo en general.

Puntuación sección 100,00 %

4 PROVEEDORES

4.a Compras responsables

28.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su entidad la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

28.1. Información adicional.

Dado que el objetivo principal de ECOS es la defensa del comercio de proximidad, la política de la entidad es llevar a cabo sus compras en este tipo de establecimientos,

prevaleciendo el criterio de que preferiblemente sea una empresa asociada.

En caso de existir diferentes empresas que presten el mismo servicio o producto, se solicitan diferentes presupuestos para poder elegir el que mejores condiciones ofrezca, tanto económicas y de calidad, como sociales, medioambientales, laborales, etc.

Puntuación sección 75,00 %

4.b Clasificación y evaluación de proveedores

29.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Se valoran la calidad de servicio, el precio y las prácticas sociales y medioambientales en su actividad y se realiza una clasificación inicial al comenzar la relación

29.1. Información adicional.

De igual forma, dentro del cumplimiento de la Norma ISO, se lleva a cabo la evaluación anual de proveedores siguiendo las indicaciones y criterios marcados en el correspondiente procedimiento.

Puntuación sección 75,00 %

5 SOCIAL

5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la entidad con una planificación formal

30.1. Información adicional.

Dentro del plan de actuación de ECOS, anualmente se recogen actividades de acción social intentado siempre que, de alguna manera, estén relacionadas con los fines de la entidad.

Dentro de estas actuaciones se pueden encontrar charlas informativas que se llevan a cabo en colaboración con las Asociaciones de Consumidores, Juntas Vecinales, entre otras.

Puntuación sección 75,00 %

5.b Alineación de los proyectos sociales con los fines y la estrategia de la entidad

31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su entidad?

Se planifican e implantan proyectos que están unidos con la actividad principal de la entidad.

31.1. Información adicional.

Información ya facilitada en apartados anteriores.

Puntuación sección 50,00 %

5.c Transparencia con el entorno

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y voluntarias animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?

Sí, se difunden a las personas empleadas, a voluntarias y a otros grupos de interés expresamente implicados

32.1. Información adicional

Todas aquellas actuaciones en materia social que se llevan a cabo desde ECOS se difunden por los medios ya enumerados en apartados anteriores, para que tanto trabajadores como asociados puedan colaborar en las mismas.

Puntuación sección 75,00 %

5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas

33.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la organización?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

33.1. Información adicional

ECOS cuenta con un departamento específico de comunicación para difundir toda su labor, acciones, programas, actos, etc.

Puntuación sección 75,00 %

6 MEDIOAMBIENTAL

6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

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

Se tienen en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad de la entidad estableciendo medidas de actuación específicas

34.1. Información adicional.

De la misma manera que se busca reducir el impacto ambiental de la actividad de ECOS, mediante planes de ahorro de energía, reciclaje, etc., se busca la forma de hacer llegar esas medidas a las empresas asociadas, facilitándoles, mediante convenios de colaboración con entidades, que puedan llevar a cabo dichas medidas (acuerdos con empresas de estudios de ahorro de energía, acondicionamiento de locales...).

Como muestra ECOS tiene suscrito un acuerdo con ECOEMBES para gestionar el uso de bolsas en los establecimientos asociados.

Puntuación sección 50,00 %

6.b Estrategia frente al cambio climático

35.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la entidad con los impactos ambientales que pueda ocasionar?

Existen planes que se comunican internamente y externamente

35.1. Información adicional.

Como se ha comentado en apartados anteriores, se informa a los asociados de aquellas medidas que les pueden resultar de interés, bien mediante comunicaciones escritas, o bien mediante seminarios o charlas presenciales.

Puntuación sección 75,00 %

6.c Plan de gestión ambiental

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

Existen medidas de reducción de costes de energía y otros materiales planificado y con metodología específica

36.1. Información adicional

Entre otras medidas desde ECOS se firman convenios con entidades que realizan estudios energéticos a las empresas asociadas de manera que les suponga un ahorro de energía así como un ahorro económico para la empresa, reducción de los residuos, reciclaje, etc.

Puntuación sección 50,00 %

6.d Comunicación ambiental

37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a las personas empleadas y a otros grupos de interés?

Sí, se comunica a todos los grupos de interés

37.1. Información adicional

Nos remitimos a la información ya aportada en los apartados anteriores.

Puntuación sección 75,00 %

7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

7.a Priorización de temas

38.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito

en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

- 1 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 2 - Emplear prácticas de gestión abiertas y transparentes
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 8 - Ser una organización rentable y sostenible en el tiempo
- 9 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 10 - Capacitar a las personas de la organización.

7.b Valoración Global

39.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

6

7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La experiencia de la entidad tras 40 años trabajando por cumplir sus fines, así como la implicación de su personal con esta labor.

41.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

El área medioambiental.

Puntuación encuesta 67,14 %