

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**FEMZ - FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL  
METAL DE ZARAGOZA**

CIF:G50081033

C/Santander 36, 2º

50010 - Zaragoza

Zaragoza

### 01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL METAL DE ZARAGOZA (FEMZ)

#### Forma jurídica

Asociación empresarial sin ánimo de lucro

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

1575

#### Número de miembros Junta/Patronato

Comité ejecutivo: 15

Asamblea general: 1575

#### Dirección - CP - Población

C/ Santander, 36, 2ª Planta - 50010 Zaragoza

#### Sector/Ámbito de actuación.

El C.N.A.E. de la Federación de Empresarios del Metal de Zaragoza es el 9411:

94.- Actividades asociativas

941.- Actividades de organizaciones empresariales, profesionales y patronales

9411.- Actividades de organizaciones empresariales y patronales

#### Actividad principal

Organización empresarial que ostenta la representación institucional y social del empresariado del sector metal de Zaragoza y que tiene como principal finalidad la representación y defensa de los intereses empresariales del sector, actuando como interlocutor con la Administración, agentes sociales y demás organismos e instituciones, así como fomentar y defender el sistema de libre iniciativa privada, contribuir al dialogo social a través de la negociación colectiva y promover el desarrollo empresarial en beneficio del interés general de la sociedad, poniendo, además, a disposición de sus asociados la prestación de servicios especializados, asesorías técnicas y desarrollo de proyectos bajo un enfoque de calidad total.

#### Colectivo principal atendido

Autónomos y empresas del sector metal de la provincia de Zaragoza, así como

asociaciones.

**Año comienzo actividad.**

1977

**Número de personas empleadas - media anual**

10,75

**Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)**

10

**Número de voluntarios**

Los miembros del Comité Ejecutivo y de la Asamblea General de FEMZ no son asalariados de la Organización y prestan su tiempo y dedicación de forma desinteresada.

**Persona contacto**

Carmelo Pérez Serrano  
Guillermo Arrizabalaga Lizárraga

**E-mail contacto**

secretariageneral@femz.es  
garrizabalaga@cepymearagon.es

**Página web**

<http://www.femz.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**

Cualquier entidad se ve afectada por un entorno de economía de mercado en el que cualquier cambio le afecta exponencialmente (efecto mariposa).

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

Si

**2.1. Información adicional**

Por la dimensión y el día a día de las empresas que representamos es difícil pero pueden enfrentarse a pequeños retos como son el consumo energético, su propia ética profesional y sus relaciones con terceros.

---

**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 de forma voluntaria y diferenciada en el corto, medio y largo plazo mediante el diseño e implementación de planificaciones estratégicas.

**3.1. Información adicional**

La aplicación de la ISO 9001 y 14001 y el modelo de excelencia EFQM prevé planificaciones a corto, medio y largo plazo.

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

La entidad analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

**4.1 Información adicional**

La aplicación de la ISO 9001 y 14001, conlleva un presupuesto anual, tanto económico como a nivel de recursos humanos y organizativos.

Asimismo, existe personal de la empresas con minusvalías y disminuidos físicos, superior al 2%, para empresa de menos de 50 trabajadores ("LISMI").

Agenda 21.

Donaciones.

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

Se analiza a través de un proceso interno de participación, se confirma la decisión por parte del órgano de gobierno y se asigna íntegro a proyectos y/o partidas concretas.

**5.1. Información adicional**

Las organizaciones sin ánimo de lucro cada vez más tiene en cuenta la RSA como parte de su ADN.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**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..**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización y los tenemos identificados de forma específica y diferenciada.

#### **6.1. Información adicional**

La aplicación de la ISO 9001 y 14001 y modelo EFQM son herramientas que nos permiten identificar, mediante ciertos mecanismos, las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

#### **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**

Desde Federación mantenemos relación continua con los asociados. Se fomenta el desarrollo de las asociaciones y nuestros proveedores.

Queremos ser reconocidos como la Organización Empresarial de referencia por nuestra pluralidad, honestidad, profesionalidad y actitud constructiva e impulsora de cambios e iniciativas, para con ello responder a las inquietudes, necesidades y aspiraciones de las Pequeñas y Medianas Empresas aragonesas y los autónomos.

Nuestro compromiso es trabajar por nuestros asociados con honestidad y seriedad, demostrando nuestra profesionalidad y creando confianza en nuestro entorno económico y social.

La transparencia inspira nuestra gestión y nuestras relaciones con las pymes y autónomos, la administración y con la sociedad en general

La participación, cooperación y compañerismo son la base del trabajo dentro de nuestras organizaciones.

Buscamos la mejora continua en los procesos y en el comportamiento ambiental de las organizaciones, a través del incremento de la eficacia y la eficiencia. La calidad en la atención al cliente/usuario es el referente en todos nuestros proyectos y servicios. Construimos alianzas con nuestros proveedores para mejorar la calidad del servicio ofertada a nuestros asociados y usuarios y adelantarnos a la satisfacción de sus necesidades. Cumplimos con los requisitos de cliente, legales, y cualquier otro requisito que las organizaciones suscriban (incluyendo los de naturaleza Ambiental). Potenciamos la cercanía con las Administraciones con las que colaboramos.

Perseguimos la innovación en medios y contenidos de nuestros proyectos y servicios. Para ello impulsamos la capacitación de los miembros de las organizaciones.

En nuestro papel buscamos la responsabilidad social como principio inspirador de todas nuestras actuaciones, proyectos y servicios. Asimismo la prevención de la contaminación, la disminución del impacto ambiental y el respeto por el medioambiente son unos de los pilares básicos de la organización.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **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.**

Los Presidentes y representantes de asociaciones empresariales no suelen tener retribución económica y ejerciendo de forma altruista el desempeño de sus acciones.

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

Expone y transmite activamente publicidad e información de gestión y resultados de forma clara y accesible a los diferentes grupos de interés y ante la sociedad. En caso de no estar obligada, aplica voluntariamente la Ley 19/2013 de transparencia y se somete voluntariamente a auditoría anual de cuentas.

##### **9.1.- Información adicional.**

La exigencia por el cumplimiento de la normativa actual se sigue de forma escrupulosa. De forma voluntaria, FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE METAL DE ZARAGOZA se somete a auditorías externas anuales por Censor Jurado de Cuentas más la auditoría interna y externa de Calidad.

**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**

Se cumple la normativa vigente, en concreto la Ley 19/2013.

**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 documento con normas o pautas de actuación

##### **11.1.- Información adicional**

La aplicación de la ISO 9001 y 14001 y modelo EFQM exige el cumplimiento de una determinada forma de actuar.

**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, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su compromiso y alineación con ellos

**12.1. Información adicional**

Está a disposición de los trabajadores en medios internos y se expone periódicamente en la reuniones grupales de la entidad.

Además, existe un manual de acogida a los nuevos trabajadores.

---

**Puntuación sección 93,75 %**

**1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

**13.1. Información adicional**

Aclarando la pregunta anterior, no existe de forma específica un plan de actuaciones como tal pero, en conjunto, sí que se aplican a través de las normas ISO, EFQM, PRL y políticas activas de empleo.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan estratégico, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ....

**14.1. Información adicional**

Certificaciones de calidad ISO 9001 y 14001, renovadas puntualmente cada año.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**2 CLIENTES**

**2.a Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios como indicadores de resultado.

**15.1. Información adicional**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los organismos financiadores

**16.1. Información adicional**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

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

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras, su implantación y evaluación

**17.1. Información adicional**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación con metodología y sistemática de forma responsable y sostenible en el tiempo y respondiendo a necesidades detectadas

**18.1. Información adicional**

Se tienen en cuenta las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado. Además, se participa activamente en reuniones y foros formativos de cara a nuevos productos.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**2.c Calidad del servicio**

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

Disponemos de un proceso normalizado que engloba la difusión eficiente y el asesoramiento transparente de forma que se traslade la información del nuevo producto/servicio de forma clara y precisa a las personas potencialmente necesitadas/interesadas

**19.1. Información adicional**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

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

Disponemos de un proceso normalizado del sistema de evaluación integral y proactiva en el que la entidad realiza un seguimiento personalizado a las personas usuarias/beneficiarias, que se revisa y mejora periódicamente

**20.1. Información adicional**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**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**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**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, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

**22.1. Información adicional**

Tenemos un buzón de sugerencias a disposición de los trabajadores, dentro de la intranet corporativa. Desarrollamos reuniones de todo el personal como mínimo una vez al año, en el que además del informe realizado por el presidente y/o el secretario general, se solicitan sugerencias y comentarios a todos los asistentes.

Además, se está trabajando en un portal del trabajador.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**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.....)?**

Se realizan iniciativas que promueven la igualdad de oportunidades, a modo de ejemplo: se comunican los puestos de trabajo vacantes, se promueve la promoción interna, existe una política de retribución salarial

#### **23.1. Información adicional.**

Utilización de lenguaje no sexista.

Descripción de puestos de trabajo en genérico.

Promoción reciente en puestos de responsabilidad.

Estudio realizado sobre igualdad con elaboración de guía orientativa dirigida a pymes y asociaciones en 2015. Difusión interna y participación en el estudio de varios técnicos de la organización.

Campaña en marcha de sensibilización a nuestros asociados (2016).

Ampliación del número de mujeres en Órganos de Gobierno.

---

**Puntuación sección 25,00 %**

### **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.**

Flexibilidad de horario.

Herramientas tecnológicas para teletrabajo.

---

**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?**

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias y se analizan las propuestas

#### **25.1. Información adicional.**

El Comité de Dirección y Calidad recoge las necesidades de formación del personal.

#### **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.**

Procesos de mejora continua.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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.**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**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?**

La selección de proveedores se realiza en base a una evaluación anual de aspectos ambientales, sociales, así como las iniciativas emprendidas en materia de responsabilidad social corporativa (publicación de Memorias, políticas de RSC, etc...) y otros factores considerados de riesgo (productos procedentes de países de fuera de la OCDE, etc...)

##### **28.1. Información adicional.**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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 clasifican y valoran considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas, revisando periódicamente la clasificación.

##### **29.1. Información adicional.**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **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.**

Se tienen suscritos diferentes acuerdos con Entidades Sociales; Empresarios Solidarios, Cruz Roja, Fundaciones para el Empleo, Fundaciones Médicas,...

---

**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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos

#### **31.1. Información adicional.**

Cualquier acción y proyecto social en el que participa CEPYME ARAGON repercute en la imagen de la misma. Dichas acciones, son estudiadas previamente para encardinarlas en la actividad principal de la Organización.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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, a se comparten con todos los grupos de interés, fomentando la posible colaboración y estableciendo planes de comunicación específicos para tal fin

#### **32.1. Información adicional**

Se mantiene comunicación constante con las asociaciones empresariales de base para obtener un efecto multiplicador. Asimismo se difunde la información por otros medios electrónicos: web y redes sociales.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

### **33.1. Información adicional**

Se mantiene comunicación constante con las asociaciones empresariales de base para obtener un efecto multiplicador. Asimismo se difunde la información por otros medios electrónicos: web y redes sociales

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **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?**

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento

##### **34.1. Información adicional.**

Certificación ISO 14001

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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 medidas que publican, se evalúan periódicamente y se informa del progreso en materia ambiental

##### **35.1. Información adicional.**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **6.c Plan de gestión ambiental**

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

Existen planes de eficiencia implantados, en seguimiento y con evaluación periódica de los resultados obtenidos en certificaciones como la ISO 14001

##### **36.1. Información adicional**

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## 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, a todos los grupos de interés, estableciendo planes de comunicación específicos para tal fin

### 37.1. Información adicional

Existe un proceso recogido en nuestro manual de calidad donde se especifica la metodología a seguir y sus indicadores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

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

### 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?**

7

### 7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

**40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Equipo de trabajadores equilibrado, de gran experiencia y trayectoria en la organización.

**41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Potenciar más el contacto con los grupos de interés.

---

**Puntuación encuesta 92,86 %**