

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CAFÉS EL CRIOLLO, S.A.**

CIF:A50220995

Polígono Industrial San Valero, nave 83 Ctra. A68  
Km. 232,  
50013 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CAFES EL CRIOLLO, S.A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

POLIGONO INDUSTRIAL SAN VALERO, NAVES 78, 79 y 83 - 50013 - ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

ALIMENTACION.

FABRICACION / ELABORACION / TRANSFORMACIÓN DEL CAFE Y PRODUCTOS DERIVADOS

#### 04 - Año comienzo actividad.

1910

#### 05 - Número de personas empleadas

34

#### 06 - Persona contacto

SANTIAGO LASCASAS CACHO

#### 07 - E-mail contacto

[criollo@cafeselcriollo.es](mailto:criollo@cafeselcriollo.es)

#### 08.- Página web

[www.cafeselcriollo.com](http://www.cafeselcriollo.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)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

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

Si

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

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

### **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

#### **5.1. Información adicional**

Actualmente estamos con la adaptación de nuestro Sistema de Calidad respecto a la norma ISO 9001:2015 de manera que, este punto, lo tenemos en cuenta y lo estamos desarrollando.

#### **6.- ¿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 en cada uno de los casos de forma individualizada

#### **6.1. Información adicional**

Siempre se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (sobre todo de los clientes tanto reales como potenciales) pero ahora, se están desarrollando más debido a la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad a la nueva Norma ISO 9001:2015 donde este punto lo exigen como tal.

### **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?**

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

## 7.1. Información adicional

El personal directamente implicado y afectado, es informado de forma adecuada de las pautas, normas y objetivos, tal y como se especifica en la documentación (disponible para todo el personal de la empresa) bajo las directrices de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y de las condiciones del Compliance.

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

Sí, si bien exclusivamente los más implicados

## 8.1. Información adicional

El personal directamente implicado y afectado, conoce la cultura de la empresa y los objetivos, tal y como se especifica en la documentación (disponible para todo el personal de la empresa) bajo las directrices de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

## Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

## 11.1. Información adicional

Trabajamos según la documentación desarrollada en nuestro Sistema de Calidad.

Tenemos una metodología estipulada y se lleva a cabo de forma periódica.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

## 12.1. Información adicional

Trabajamos según la documentación desarrollada en nuestro Sistema de Calidad.

Tenemos una metodología para la detección de mejoras y la implantación de las mismas; se lleva a cabo de forma periódica.

## 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?

Nos fijamos en la competencia para identificar aspectos que podamos incorporar a nuestro producto o servicio, aunque sin planificación previa

### **13.1. Información adicional**

No se realiza investigación de nuevos productos pero, sí que se usa la información sobre las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tanto reales como potenciales, a la hora del diseño y desarrollo de productos.

#### **Calidad de los productos y servicios**

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

### **15.1. Información adicional**

Es un servicio en el que se atienden incidencias, reclamaciones....de forma rápida y efectiva.

#### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

De algunos productos se proporciona información sobre sus características

### **16.1. Información adicional**

Se proporciona información de los productos que se considera que es necesaria.

En cuanto a la información comercial, esta es clara y honesta (políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega).

Existe una sistemática de gestión de las reclamaciones de los clientes bajo es Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

#### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

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

### **17.1. Información adicional**

Se está poniendo en marcha un procedimiento de evaluación del desempeño que incluye entrevistas personales que, entre otros aspectos, pretende evaluar la satisfacción de los empleados.

#### **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)?**

No se han desarrollando actividades en esta materia

## **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?**

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

Hay diferentes canales para detectar y desarrollar formación en la empresa:

- Entrevistar personales que pretenden, entre otros objetivos, detectar necesidades de formación en los diferentes puesto de trabajo (actualmente en desarrollo)
- Oferta por parte de la empresa de formación que considera adecuada para diferentes puestos de trabajo.
- Los propios empleados solicitan formación en el campo que consideran necesarios y, desde la empresa, se evalúa la viabilidad de la misma.

Todo esto queda recogido en el Plan de Formación anual y en los registros correspondientes.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la

compra local.

## 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?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

### 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?**

No, no están unidos con el negocio

### 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?**

No se difunden estas actuaciones

### 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?**

No se comunican

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

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

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización.

#### 29.1. Información adicional.

La empresa tiene identificados aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente y, de forma periódica, se realizan los controles exigidos por la legislación vigente:

- Emisiones
- Residuos

### 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?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

### **30.1. Información adicional.**

Todos los empleados son conscientes del impacto ambiental que tienen las actividades de la empresa y están comprometidos a contribuir para su minimización.

Todos cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias que nos afectan.

### **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

### **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?**

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

### **32.1. Información adicional**

Se está implementando la manera de informar al personal afectado de forma sistemática incluyéndolo dentro de la sistemática de formación de la empresa.

## **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)**

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Capacitar a las personas de la empresa
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 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

### **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?**

Buena cultura de empresa. ambiente laboral y perspectivas de crecimiento

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

Medio ambiente, entorno y actuación con productores de café.

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.