

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**GRAFICAS QUEVEDO, S.L**

CIF:B50782804

Polígono Centrovía, C/Buenos Aires nº:37.

50198 - La Muela

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

GRAFICAS QUEVEDO, S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

POLG. IND. CENTROVIA, C/ BUENOS AIRES, NAVE 37  
50198 LA MUELA (ZARAGOZA)

#### 03 - Sector. Actividad

ARTES GRAFICAS

#### 04 - Año comienzo actividad.

1981

#### 05 - Número de personas empleadas

10

#### 06 - Persona contacto

ESTHER AYUSO

#### 07 - E-mail contacto

[gerencia@GRAFICASQUEVEDO.COM](mailto:gerencia@GRAFICASQUEVEDO.COM)

#### 08.- Página web

[WWW.GRAFICASQUEVEDO.COM](http://WWW.GRAFICASQUEVEDO.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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

trimestralmente analizamos la evolución en consumo de nuestros clientes así como las demandas de productos o servicios que demandan. Analizando la capacidad y si satisfacemos mayormente todo lo que nos solicitan

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

No

**2.1. Información adicional**

Considero que hay factores, tales como la igualdad, integración, .. avances o mejoras tecnológicas, etc que son y pueden ser fácilmente controlables y adaptables por parte de la empresa, sin embargo, los factores políticos y a la vista está, afectan a la economía en general pues y ante ello , de forma individualmente , por la propia experiencia no podemos modificarlo o evitar que nos repercuta,aun siendo las PYMES las que mueven la economía.

**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?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

**3.1. Información adicional**

para este año una propuesta social es colaborar con entidades tales como la Asociación Contra el Cáncer y Aspanoa.

Como acción ambiental se quiere realizar una propuesta para replantar árboles en base al consumo de papel realizado a lo largo del año.

**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.

**4.1. Información adicional**

Analizamos ratios que nos fijamos tras el análisis anual tras el cierre económico, y destinamos un importe, marcado en función de los beneficios obtenidos a final de año, repartiéndolo en aquellas áreas que consideramos de mejora , ampliando o destinando más recursos en los puntos que consideramos requieren más atención, bien por decisión propia de la empresa tras su análisis interno, bien por el análisis de información obtenida por parte de los clientes a lo largo del año.

## **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**

Nuestros principales grupos de interés son clientes, acreedores y proveedores, siendo ellos los que nos ayudan a mejorar en nuestro día a día,

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

### **6.1. Información adicional**

Anualmente realizamos encuestas a nuestros clientes para analizar distintos puntos, bien enfocadas al servicio para valorar nuestra calidad en el producto y servicio; analizamos la atención al cliente, no sólo para ver si éste resulta satisfecho sino para analizar así mismo la calidad en el servicio prestado tanto de comerciales como de personal administrativo que están en contacto directo con el cliente.

Hacemos encuestas en cuanto a "carencias" o sugerencias que considerarían necesarias y en base a ellas y a si hay una demanda acusada de algún servicio se analiza y plantea la incorporación e inversión.

Las encuestas "breves" y concisas en temas específicos y no una gran encuesta general que abarque todas las áreas nos han resultado efectivas y satisfactorias a lo largo de estos años ayudándonos a mejorar y crecer.

## **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 conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### **7.1. Información adicional**

Todo la normativa, funcionamiento y responsabilidades a su vez está recogido en el Manual de calidad, del cual son conocedores y tienen copia los empleados. Siendo sabedores de ellos no solo a través de reuniones generales, sino a través de los procesos y procedimientos recogidos en el manual, en el cual se explican los procesos de trabajo así como las funciones y obligaciones que requiere cada puesto y las personas destinada a ejecutarlo

**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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

Todos los objetivos y funciones marcados anualmente en el Manuscrito de Calidad son expuestos y explicados a los empleados, así como comentados a final del año, a modo general los que afectan a toda la empresa, y de forma específica pro departamentos aquellos que corresponden a un área específica

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

No hemos trabajado previamente en esta materia

### **9.1. Información adicional**

Hemos ido implantando acciones de RS pero no realizadas e implantadas bajo una estrategia ni bajo un plan de acción.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

### **10.1. Información adicional**

No tenemos un Plan de RS coo tal pero si un sistema de Gestión de Calidad

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

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

#### **11.1. Información adicional**

La información se recoge a través de encuestas

A través del análisis de la aceptación/rechazo de presupuestos  
información obtenida de forma directa a través del departamento comercial

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

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

#### **12.1. Información adicional**

la información obtenida , una vez analizada y considerada que es de aplicación no sólo necesaria sino viable , se aplica bien en los procesos productivos, logística o atención

comercial en función del área al que se haya hecho alusión

### **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?**

No realizamos ningún tipo de investigación

##### **13.1. Información adicional**

lo que hacemos es incorporar nuevos productos y sistemas de producción adaptándonos al mercado y al avance en tecnología de nuestro sector

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

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

##### **14.1. Información adicional**

Para un mayor control de calidad se han mejorado los procedimientos descritos en el manual de Calidad ISO 9001 y se ha contratado una persona para que pueda gestionarse todo de manera más exhaustiva.

#### **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**

El seguimiento de los trabajos se efectúa desde la recepción de un pedido y a lo largo de todo el proceso productivo hasta su distribución.

Anualmente se efectúan encuestas de satisfacción del cliente para valorar y mejorar aquellos aspectos que, o bien nos trasladan los clientes o aquellos que internamente valoramos con nuestros auditores y consideramos puntos de mejora para llegar a la mayor optimización posible.

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

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

##### **16.1. Información adicional**

las ofertas se describen en su totalidad, en nuestro caso, tipo de impresión, calidades, acabados, plazos de entrega..

En casos específicos relacionados con alimentación se aportan certificados de materias primas junto con la oferta económica, así como el certificado de Calidad.

Siempre que los clientes lo soliciten los certificados de materias primas les son entregados asegurándose de la correcta ejecución y uso de materiales

## **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**

Al tratarse de una empresa pequeña el trato es muy cercano , teniendo fácil acceso al Gerente o Adjunto a Dirección que son los que gestionan las recomendaciones, quejas o posibles incidentes que puedan surgir en las personas empleadas en la empresa

### **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

##### **18.1. Información adicional.**

no tengo declaración formal de un plan declarado de igualdades, Si bien a nivel interno o a la hora de tomar decisiones en cuanto a incorporación de personal lo que prevalece es la experiencia, conocimiento del sector por independientemente del sexo o condición,

### **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?**

No se han desarrollando actividades en esta materia

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

Desde hace 8 años se reunió a todos los empleados para modificar el horario de la jornada laboral , siendo por consenso y adaptándonos a su propuesta de realizar ocho horas de forma continua , hasta las 16.00 para de ese modo poder hacerse cargo de los niños ( en el caso de los papás) tener tiempo libre para actividades personales, hobbies, etc, fue una iniciativa tomada por la dirección de la empresa pero dando libertad por consenso a que los empleados fijasen el horario de la jornada

## Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla. Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización.

#### 20.1. Información adicional.

Debido a la constante evolución y más en tecnología son los propios empleados de manera general los que solicitan la formación, por otra parte en casos específicos la empresa contrata a formadores para que les formen en el puesto de trabajo.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización.

#### 21.1. Información adicional.

se han desarrollado cursos de Redes Sociales, Rotulación de vehículos y Diseño Gráfico para estar actualizados con las tendencias actuales.

## Seguridad y Salud

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva.

#### 22.1. Información adicional.

se realizan formaciones de seguridad en el trabajo

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

#### 23.1. Información adicional.

la incorporación de una persona al equipo de trabajo para verificar y comprar de forma efectiva y eficiente en base a unos estándares de calidad y acorde a las certificaciones necesarias para cubrir las necesidades del cliente

### Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

revisión de los proveedores de forma semestral

### **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 algunos proyectos de forma puntual

#### **25.1. Información adicional.**

Colaboramos de manera puntual cuando nos lo solicitan algunas entidades

#### **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?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

se estudia la posibilidad de colaborar con entidades como la Asociación contra el cáncer.

Se plantea la incorporación de personas en riesgo de exclusión

#### **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?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### **27.1. Información adicional**

Trasladamos la información a las personas implicadas, haciéndoles partícipes y conocedoras de las acciones que se toman.

En 2019 nos otorgaron la Medalla de oro europea del Mérito al trabajo, en el que fue partícipe una de los empleados así como comunicado al resto de empleados y público a través de la página web y redes sociales.

#### **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?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

### **28.1. Información adicional**

la información queda reflejada en el manual de calidad, el cual es aportado a aquellos clientes que lo solicitan

## **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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **29.1. Información adicional.**

Cambio a tecnologia LED para reducir el consumo de energía

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

### **30.1. Información adicional.**

Existen cambios y mejoras internas para reducir el impacto, a nivel tecnológico, renovando maquinaria que requiere menos producto químico, que generan menos desperdicios y tienen sistemas internos que reutilizan productos a través de filtros que van eliminando y filtrando impurezas, lo que hace que se consuman menos químicos.

A nivel tecnológico implantando nuevos sistemas que requieren menor consumo energético

La jornada continua también supone un menor gasto energético

## **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

### **31.1. Información adicional**

se estudia la manera de aumentar la economía circular con una propuesta de recogida de "residuo" de papel a los clientes

## **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 exclusivamente a grupos de interés implicados

### **32.1. Información adicional**

se realizan comunicados a nivel interno, si bien es cierto que a nivel externo (clientes) se ha ido comunicando a aquellos que tienen certificados en Medioambiente.

A veces interiorizamos los procesos, nuevas implantaciones etc y se normalizan sin darle "la importancia" que tienen por considerarlas lo normal o adecuado y correcto.

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

7

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

#### **35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

pasar de jornada partida a jornada continua. se ha observado mayor rendimiento como consecuencia de mayor satisfacción de los empleados

#### **36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

minimizar mermas en la producción

concienciar más tanto empleados como proveedores de la importancia de una buena gestión para evitar las consecuencias futuras en el impacto medioambiental. Cuesta hacer ver la visión a largo plazo

## **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 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.