

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SANMETAL, S.A.**

CIF:A50061035

Polígono El Pilar. C/Santa Eulalia del Campo,

Naves 9-10-11.

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SANMETAL, S. A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono Industrial EL PILAR C/Santa Eulalia del Campo, naves 9-10-11 - 50014  
ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Mecanización, comercialización y distribución de metales, plásticos técnicos y elementos de estanqueidad.

Comercialización y distribución de hidráulica y neumática.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1981

#### 05 - Número de personas empleadas

12

#### 06 - Persona contacto

Raquel Sánchez García

#### 07 - E-mail contacto

rsanchez@sanmetal.es

#### 08.- Página web

www.sanmetal.es

### 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**

-Económicos: debido a la situación económica global de aumento de la inflación, incremento en el precio de las materias primas, deficiencias en la cadena de suministro, continuidad de la guerra entre Ucrania y Rusia, hemos constatado la influencia de dichos factores en la economía local y regional así como en los datos de facturación.

Los datos contables obtenidos en las cuentas anuales de 2022 fueron mejores que en 2021. La cifra de ventas del negocio ha sufrido un descenso correspondiente a facturación media de un mes. Respecto a las inversiones financieras en las dos carteras de fondos que invierten en energías renovables y tecnologías, hemos visto un decremento en su valor contable.

La influencia del incremento de los precios de petróleo, así como la escasez de algunos componentes electrónicos utilizados en la industria del automóvil tienen efecto directo en la economía española.

-Políticos: la falta de gobierno del país afecta de una manera directa en la confianza de las empresas para invertir en el mismo.. La falta de liderazgo en la política influye de manera notable en la marcha de la economía, ahuyenta la inversión interna y externa así como la creación de riqueza mediante nuevos proyectos empresariales. Al contrario, la confianza en el sistema político, la estabilidad del gobierno y el criterio firme de actuación generan riqueza en el territorio nacional.

La situación en España con la falta de gobierno que favorezca la unidad de España, enfrentando a regiones, y favoreciendo la disgregación no favorecen el avance de la sociedad ni el estado de bienestar de la población.

Las trabas al crecimiento del tejido empresarial con el incremento en el pago de impuestos, burocracia y lentitud en la gestión de las ayudas europeas disminuyen nuestra rentabilidad económica y nos hacen ser menos rentable frente a otras economías avanzadas.

Los agentes sociales y económicos se ven influidos por el tipo de gobierno del país. La falta de acuerdo en la toma de decisiones en temas fundamentales como son la creación de empleo, el sistema educativo, el poder judicial, la política energética (muy dependiente del gas) y el modelo de Estado, afectan de manera directa a la ciudadanía.

-Medioambientales: el cambio climático afecta a las industrias, a las empresas y a los ciudadanos. La industria del automóvil está en un proceso de transformación importante (coche eléctrico, híbrido), la industria minera (des carbonización de las cuencas mineras) y

el desarrollo de las industrias renovables (solar-eólica-bioenergía-hidrógeno). El coste de la energía eléctrica y del gas aumenta cada año, afectando a la cuenta de resultados de las empresas, de manera muy destacable desde la aprobación de la nueva factura de la luz aprobada en junio de 2021. Respecto al gas, nuestra dependencia de su suministro por otros países y de su situación geopolítica nos afectan de manera negativa frente a otros países.

Por ello, la creación del Clúster de la Energía de Aragón (CLENAR) pretende mejorar la competitividad de las empresas e impulsar iniciativas innovadoras que favorezcan dicho sector para que sea más competitivo. Nuevos proyectos realizados en el territorio, Instalación de El Marqués, la fotovoltaica más grande de Zaragoza y la organización del I Encuentro Energía y Sostenibilidad en Aragón junto con la Asociación de Empresas de Eficiencia Energética (A3E) pretenden una localización energética más favorable.

-Tecnológicos: la instalación de fibra óptica en nuestro Polígono Industrial El Pilar, después de varios años de solicitarla, afecta de manera muy positiva en las comunicaciones con nuestros grupos de interés. Implantación del 5g cada vez más próxima. El proceso de transformación digital se ha visto acelerado debido a la pandemia actual. Hemos utilizado nuevas herramientas tecnológicas en nuestra relación con nuestros clientes y proveedores, como son Microsoft Teams, Zoom, Google Drive.

-Sociales: se da una conciliación de la vida personal y profesional en varios trabajadores de nuestras empresa, adaptando su jornada laboral a su situación familiar, y con la posibilidad de realizar teletrabajo para optimizar el empleo de tiempo. Ello repercute en una mayor eficacia en el puesto de trabajo. La modificación del horario de la jornada laboral ha beneficiado a las personas con hijos en edad escolar. El poder disfrutar de las tardes mejora la organización de las tareas domésticas y de las relaciones familiares , además de poder realizar deporte físico con el beneficio que ello supone para la salud física y psíquica de los trabajadores de la empresa.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Todos son dependientes unos de otros en esta sociedad tan globalizada e interconectada. Pensamos que la colaboración entre instituciones, organismos y empresas son necesarias para poder acometer los aspectos comentados anteriormente. La organización de eventos online ha beneficiado en gran medida la información, formación y conocimiento de proyectos de digitalización, economía circular y sostenibilidad.

Cada vez nos enfocamos más en proyectos en los que intervienen varios actores. Buscamos proveedores especializados, tanto de materiales como de servicios, que nos ayuden a encarar los distintos temas. Cada uno de ellos nos aportan su conocimiento, su experiencia profesional y su saber hacer. Todos nos necesitamos, todos formamos una red en la que cada uno aporta su sello único.

Nuestra actividad se va enmarcando cada vez más en la Economía circular en la que todos salimos beneficiados, actuando responsablemente por el bien del planeta.

(Materias primas/residuos-Innovación-Producción y reelaboración-Distribución-Consumo, reutilización y reparación- Recogida-Reciclado).

## **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

Cumplimos con la normativa en materia medioambiental para la recogida de los residuos generados por un gestor autorizado.

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

#### **4.1. Información adicional**

-En proyectos medioambientales, se destina una inversión en el desmontaje y sustitución de los lucernarios antiguos por unos nuevos de poliéster de cubierta en blanco opal que cubren una superficie de 168 m2 de superficie en las naves 9-10-11. Dicha inversión repercute en la mejora de las condiciones de iluminación en los puestos de trabajo de la zona de almacenaje, con la disminución en la fatiga visual de los empleados del Almacén.

- Hospital Royo Villanova de Zaragoza. Coordinación entre personal médico de quirófano y proveedor de bolsas de polietileno para embolsar los chasis de las radiografías que hacen a los enfermos de COVID.

- Proyecto puesto en marcha en 2021 para la sustitución de la iluminación actual en la tienda abierta al público por luz LED.

- Limpieza de la cubierta de las tres naves, de los lucernarios y su reparación en alguno de sus tramos.

-Se destina un importe anual al mantenimiento de la zona verde que bordea nuestra empresa así como del cuidado de varios árboles que ayudan a disminuir la huella de carbono en nuestro Polígono Industrial y hacen más sostenible nuestro entorno más próximo..

- Como Proyecto social, entendemos que es seguir manteniendo los puestos de trabajo de nuestros empleados y asegurando el tejido industrial de nuestra ciudad, en el que muchas empresas pequeñas y medianas, además de trabajadores autónomos se han visto abocados a cerrar sus negocios. Seguir pagando la totalidad de las nóminas cada mes a

cada uno de los trabajadores, sin haber entrado en un proceso de ERTE durante el periodo de pandemia, ya es un proyecto social que se consolida cada año.

- Denuncia realizada en el portal del Ayuntamiento de Zaragoza por el grado tan elevado de suciedad y falta de cuidado en el mismo. Fue realizada tras el incendio que se declaró el 18 de julio de 2022 en nuestro Polígono Industrial EL PILAR y al que tuvieron que acudir los Bomberos de Zaragoza para sofocarlo.

## **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.**

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

### **5.1. Información adicional**

Los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona están identificados:

- Empleados: somos una empresa de 11 empleados por lo que la comunicación es muy ágil y directa. Se realiza de manera presencial manteniendo la distancia social de 1,5 metros recomendada por las Autoridades sanitarias. Las comunicaciones se realizan también por teléfono, por nuestra intranet o mediante los dispositivos móviles para eventos o sucesos que afectan a los empleados

- Clientes: comunicación telefónica con los principales clientes y a través de encuestas de satisfacción de cliente con periodicidad anual. Visitas comerciales para conocer de primera mano las necesidades de nuestros clientes, en aquellas que lo permiten de acuerdo a sus protocolos internos a casusa del Covid. En estos casos se utilizan otras herramientas como el Microsoft Teams, Skype, Zoom o videollamada por guasap.

Además utilizamos el correo electrónico para enviar nuestras certificaciones y los catálogos de productos actualizados

- Disponemos de tienda abierta al público, para ofrecer un trato personalizado y ofrecer soluciones técnicas a nuestros clientes, con todas medidas sanitarias frente al Covid.

- Proveedores: comunicación telefónica, vía fax, por correo electrónico y las visitas utilizando los nuevos medios digitales, y en algunas ocasiones recibimos visita de sus comerciales de forma presencial.

- Accionistas: aportando información relevante a los socios de la empresa reflejada en el Informe de gestión realizado en base a las cuentas anuales del ejercicio anterior.. Comunicación de los cambios del accionariado de la sociedad en la Junta General Ordinaria de accionistas por el fallecimiento de uno de los socios. Comunicación de las inversiones en fondos durante el presente año 2021. Comunicación del reparto de dividendos de parte de beneficio del ejercicio.

-Organismos Públicos: comunicación telemática de los documentos pertinentes solicitados durante el año contable, así como de los trámites solicitados respecto a la implantación de la Gestión de las multas aplicable a partir del mes de octubre.

- Publicación en Internet: se comunica información relevante de la empresa en nuestra página web, facebook o twitter.

- Comunicación con la Asociación de vecinos La Jota y Asociación vecinal Barrio La Jota y conocimiento y apoyo a las reivindicaciones que aparecen en sus boletines,

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

-A través de encuestas de satisfacción a nuestros clientes se obtiene información de temas de mejora, valoración del servicio prestado y del material suministrado de acuerdo a las especificaciones del cliente.

-Mediante llamadas telefónicas con las personas responsables de los Dptos. de compras y calidad se produce una retroalimentación que mejora la relación personal, profesional y mercantil.

-Evaluación anual de nuestros proveedores homologados, teniendo en cuenta sus ratios de servicio y de calidad. Información actualizada de sus catálogos de productos, certificaciones, así como interlocutores válidos. Comunicado de pago mediante confirming.

-Empleados: comunicación personal y directa sobre situaciones particulares que influyen en la conciliación de la vida profesional y familiar, ausencia, visitas médicas.

- Celebración del 50 Aniversario de nuestra empresa durante este mes de septiembre, ya que las circunstancias sanitarias no lo aconsejaban en 2021.

-Organismos Públicos: presentación de información para cumplir con la normativa vigente con medios telemáticos. Complimentación de información precisa en formato papel para la solución de algún problema administrativo.

## **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**

- MISION: Ofrecer productos de calidad en las cinco gama de productos que trabajamos: Metales, Plásticos técnicos, Estanqueidad, Hidráulica y Neumática), así como piezas de estanqueidad con nuestro servicio de mecanizado a medida.

Seleccionar los mejores suministradores de materiales y gestionar de manera eficaz nuestro sistema de distribución para conseguir que el cliente reciba lo mejor, en su momento, y con la mayor atención.

Calidad y servicio, nuestro compromiso.

- **VISIÓN:** Ser un referente nacional en el suministro de productos industriales (Metales, Plásticos técnicos, Estanqueidad, Hidráulica y Neumática) a nuestros clientes actuales y futuros.

- **VALORES:** Compromiso, lealtad, integridad, perseverancia, servicio, profesionalidad, calidad, solidez, escucha, conocimiento y experiencia.

- **PAGINA WEB** ([www.sanmetal.es](http://www.sanmetal.es)) En nuestra página web ofrecemos información sobre nuestra empresa, nuestros empleados, nuestros productos y servicios, que puedan interesar a los clientes de todo tipo de la industria en general. En proceso de renovación para actualizarla de cara al 50+1 aniversario de la empresa, aprovechando las ayudas de los Fondos Europeos en procesos de digitalización e innovación.

## **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**

Los valores de nuestra empresa son comunicados a nuestros empleados a través de charlas internas y exposición pública de la Política de nuestra empresa.

Explicamos nuestra misión, visión y valores para que todos vayamos orientados al mismo enfoque, que estemos alineados para conseguir los objetivos propuestos.

Los objetivos son comunicados y explicados a comienzos de año, y revisados cada trimestre.

Nº Descripción del Objetivo

1 Incrementar el número de clientes nuevos respecto al año anterior en un 3%.

2 Incrementar un 2 % el volumen de facturación respecto al año anterior.

3 Reducir el ratio de las reclamaciones de clientes en un 3%.

4 Incrementar el beneficio neto anual de la empresa en un 2 %.

5 Reducción de costes de gestión administrativa y costes fijos en la empresa en un 3%.

6 Búsqueda de nuevos proveedores en función de necesidades de venta, priorizando los proveedores locales,

7 Incrementar un 3% visitas comerciales a clientes potenciales.

8 Reducir consumo de energía eléctrica un 2%.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad

Social

### 9.1. Información adicional

#### RESPONSABILIDAD AMBIENTAL:

Todas las actividades empresariales tienen un impacto sobre el medio ambiente, desde la adquisición de materias primas hasta la distribución de los productos, pasando por su manipulación y fabricación. Para ser responsable en este aspecto, es preciso optimizar los recursos utilizados y tratar de minimizar el impacto como, por ejemplo, medidas de ahorro energético.

- Cada año revisamos el proveedor de energía (empresa comercializadora de la energía). Revisando el origen de la energía en las facturas recibidas.
- Seleccionamos proveedores locales para suministro de embalajes, material de oficina, consumibles, máquina de café y servicios varios (limpieza de oficinas y naves, jardinería).
- CONSUMO: Hábitos de uso responsable (apagar luces cuando no se utilizan; uso de papel por las dos caras; gestión documental de facturas, ahorrar en la medida de lo posible evitando dejar grifos abiertos). Instalación de temporizador para ahorro económico en la factura de la luz en función del horario (invierno/verano).
- RESIDUOS: Gestión de recogida de residuos generados en nuestra actividad por empresas especializadas (papel, madera residuos de materiales, cartuchos de tinta).
- LIMPIEZA: Hemos realizado una limpieza de los tejados de las naves así con la sustitución de los lucernarios en material que permite pasar mejor la luz y por consiguiente ahorro energético. Realizar las tareas de limpieza y mantenimiento preventivo a los equipos consumidores de energía con el objetivo de obtener el máximo rendimiento energético.
- PRODUCTOS QUÍMICOS: se priorizan los productos químicos con menor impacto ambiental de entre los existentes en el mercado.
- EMISIONES: en caso de retirar gas refrigerante de algún equipo de climatización o el equipo en sí, el gas nunca se liberará a la atmósfera. Será almacenado para su gestión conforme a la normativa vigente.
- Sustitución de luces incandescentes por luz LED en las luminarias de la tienda y en la iluminación de las estanterías de la nave 9.

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNITARIA:

- Nuestra empresa está enmarcada en un entorno social, cercano a zonas urbanizadas próximas a la Avenida Cataluña y Avenida Alcalde Caballero. Queremos contribuir al desarrollo positivo de la comunidad en la que nos encontramos, mejorando el entorno físico y social., estableciendo contacto con las empresas de nuestro entorno más próximo en el Polígono Industrial EL PILAR, así como contacto a través de las redes sociales con personas que reclaman mejoras en el entorno próximo (Avda. Cataluña).

- A través de la empresa que lleva la administración del Polígono El Pilar-Roseque, Antin-Berga, S. L., hemos vuelto a reclamar unas condiciones adecuadas de dicho polígono: (limpieza de calles, podado y limpieza de arboles y ramajes, señalización del mismo, reparación de alumbrado y señalización).

- Hemos enviado cumplimentada una encuesta de mejora de instalaciones de Polígono Industrial El Pilar a GTI Zaragoza, aportando información relevante para su mejora.



- Hemos establecido contacto con asociaciones de vecinos próximas a nuestra ubicación empresarial como `por ejemplo, la Asociación Vecinal del Barrio de la Jota. Consultamos toda la información relativa en la web <https://barriolajota.org/> y en <https://www.facebook.com/lajota.asociaciondevecinos/>

#### RESPONSABILIDAD RESPECTO AL MERCADO:

Los clientes son uno de los actores más directamente afectados por la actividad empresarial. Es nuestra responsabilidad mantener estándares de calidad en nuestros productos y servicios, aportando toda información que precisen los mismos. Hemos renovado el certificado de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015.

- Debido a la situación de pandemia hemos respondido de manera responsable a las necesidades de los sectores esenciales de actividad que requerían de nuestro servicio urgente de entrega de materiales. Hemos adaptado nuestra estructura humana y tecnológica a dicha situación excepcional.

- FORMACIÓN PROFESIONAL (FP). Vamos a participar en el concurso Aragón Skills 2021 (<https://skills.aragon.es/>) ofreciendo nuestras placas de aluminio para la competición autonómica en FP Aragón Skills que tendrá lugar del 26 al 28 de octubre en centros educativos de Huesca, Teruel y Zaragoza. Nuestra empresa estará presente en el Centro de Innovación para la Formación Profesional de Aragón (CIFPA) donde se darán las siguientes competiciones:

04. Mecatrónica

05. Diseño mecánico ? CAD

07. CNC Fresado

19. Control Industrial

#### RESPONSABILIDAD RESPECTO AL PUESTO DE TRABAJO:

Detrás de las empresas, ante todo, existen personas. El capital humano es fundamental para el buen funcionamiento de una empresa.

Medidas encaminadas a conciliar el trabajo y la familia, ofrecer cursos y actividades de formación, reducir las horas extra o mantener un trato cordial y respetuoso en todos los aspectos son medidas empresarialmente responsables.

- En nuestra empresa existe un horario flexible de entrada y salida para la conciliación de la vida familiar. Hemos modificado nuestro horario laboral, pasando de ser partido a horario continuo de 7:00 h a 15:00h.

- Se han realizado las instalaciones tecnológicas necesarias por nuestro proveedor informático para poder realizar teletrabajo.

- Se ha realizado una inversión programada en el cambio de equipos informáticos, comprando equipos nuevos y actualizando los programas instalados para poder trabajar de manera telemática. Se han cambiado los discos duros de varios equipos informáticos para que sean más rápidos en su utilización.

- Instalación de nuevos lucernarios para una mejora de las condiciones lumínicas en el puesto de trabajo en el almacén.

- Instalación de todas las medidas preventivas sanitarias necesarias para preservar la salud de los trabajadores, clientes y proveedores (instalación de mamparas en la tienda, geles hidro-alcohólicos, carteles de señalización sobre el adecuado uso de las mascarillas; uso

de guantes, etc).

- Instalación de una nueva batería en la carretilla retráctil que utilizamos. La anterior ha tenido un uso prolongado de más de 10 años y ha sido retirada por un gestor autorizado para cumplir con la normativa vigente.
- Instalación de relleno automático de agua destilada en la batería de la carretilla retráctil con un sistema de tubos y bocas más rápido y seguro. Anteriormente se realizaba de forma manual.
- Instalación de mamparas en la tienda abierta al público.
- Comunicación de prácticas saludables para una mejor salud física y mental (comunicaciones remitidas por MAS Prevención y por la Fundación Española del Corazón).

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

##### **10.1. Información adicional**

- Continuamos con el objetivo de la reducción del consumo de papel en la oficina, realizando un proceso progresivo de gestión documental (facturas, planos de clientes, presupuestos, etc.). Utilización de la herramienta de envío por correo electrónico de las facturas a clientes durante el proceso de confinamiento en Zaragoza.
- El indicador de la relación con los vecinos de la zona es el número de contactos y/0 reuniones mantenidas con la Junta de vecinos.
- Se plantea un indicador para los cursos de formación de los trabajadores, en el documento elaborado a tal fin.
- Comunicación con empresarios pertenecientes a la Asociación de Empresa Familiar de Aragón (AEFA) y participación en eventos organizados por dicha asociación (Presentación de la jornada. Consejos de administración y estrategia: lo que permanece cuando todo cambia).
- Elaboración de un protocolo familiar para planificación en la continuidad del negocio y el relevo generacional.

## **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**

- Establecemos una relación periódica con los clientes, mediante contacto telefónico, correo electrónico y visitas comerciales para poder ofrecer el asesoramiento técnico y

comercial adecuado a las necesidades y expectativas que ellos requieren.

- "Calidad y servicio, nuestro compromiso" es nuestro lema. Ofrecerla a todos clientes, sin importar su tamaño. Llevamos casi 50 años en el mercado, ello da fe de nuestro buen hacer, de nuestra profesionalidad.
- Enviamos encuestas de satisfacción de clientes de manera anual.
- Recogemos las quejas o reclamaciones para poder darles una solución adecuada. Si no tienen una solución inmediata, se planifica una solución a medio plazo, aportando la causa raíz de dicha queja o reclamación. Realizamos un plan de acción de las no conformidades detectadas.
- También mantenemos el contacto a través de las redes sociales, guasap, twitter, facebook y LinkedIn.
- Utilización de herramientas digitales para comunicarnos en puestos de teletrabajo (Zoom, Microsoft Teams, Skype, etc.)

## **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**

- Se identifican mejoras en los procesos de servicio al cliente en la recepción de quejas o reclamaciones, tanto internas (empleados que preparas los pedidos) como externas (problemas de calidad, plazos de entrega). En la revisión por la Dirección que exige la norma ISO 9001:2015 se realiza el proceso de análisis de los puntos de mejora realizados
- Ampliación de conocimientos en la relación con los clientes mediante la formación con cursos telemáticos. La experiencia de profesionales de otros sectores nos ayudan en el aprendizaje de nuevos procedimientos para mejorar la relación con los clientes.
- Debido a la situación de pandemia durante el año 2021 se ha introducido un nuevo factor en la relación con el cliente:: la salud. Se transmite por parte de nuestra empresa que estamos tomando todas las medidas necesarias en materia de prevención ante el Covid19. Seguimos manteniendo las mamparas en la tienda así como el uso del gel hidroalcohólico..
- En la comunicación con los clientes nuevos se les solicita información respecto a su satisfacción de las primeras entregas realizadas por nuestra empresa.

## **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?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

#### **13.1. Información adicional**

- Se investigan los productos en función de los nuevos materiales que puedan enfrentarse a las condiciones de trabajo más exigentes y ofrezcan las aplicaciones que los clientes precisan.

- Los nuevos mercados requieren de nuevos materiales que cumplan sus expectativas y sean lo más sostenibles posibles. La economía verde está influyendo en las compras de materiales menos nocivos con el medio ambiente, sostenibles y que en su producción, manipulación y entrega al cliente tenga la menor huella de carbono.
- Trabajamos para la industria alimentaria ofreciendo materiales que tienen certificado específico de que el producto es apto para el contacto con alimentos en el que se certifica que las materias primas están aprobadas por la FDA y que se cumple el Reglamento (CE) n.º 1935/2004, (UE) n.º 10/2011 (pruebas de migración para productos plásticos semielaborados) y (CE) n.º 2023/2006 sobre buenas prácticas de fabricación de materiales y objetos destinados a entrar en contacto con alimentos.
- Nuestros productos van destinados también a otros sectores como son: farmacéutico, químico, aeronáutico, automóvil, papelera, etc.
- Estamos al corriente de las normativas en relación con el impacto para la salud y el medio ambiente.

## **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**

- Tenemos en cuenta la normativa vigente en relación a la aplicación de los productos en los distintos sectores.

### **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**

- Se ofrece una respuesta rápida a las incidencias que pueda haber respecto al material suministrado, recogiendo en la dirección del cliente a través de nuestro sistema de reparto a domicilio y se repone el material correcto tan pronto disponemos del mismo.

- Tenemos tienda abierta al público que ofrece una respuesta rápida a las consultas o incidencias de los clientes. El trato es directo y personal hacia el cliente que transmite una necesidad /queja concreta. Todo ello asegurando la salud de todos mediante la instalación de mamparas que permiten la distancia de seguridad.

## **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**

- Proveedor: plazos de entrega. Cumplimientos. Formación con sesiones presenciales.
- Información de si es de aplicación en la industria alimentaria o conlleva algún riesgo para la salud.
- Facilitamos certificados de calidad y/o ficha de producto mediante un proceso de trazabilidad en la cadena de suministro desde el fabricante.
- Tenemos contacto directo con el transporte subcontratado para el seguimiento de la ruta de reparto y poder dar una rápida respuesta a nuestros clientes.
- Asesoramos respecto al mejor material según los requisitos y aplicación facilitados por nuestro cliente.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

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

#### **17.1. Información adicional**

- Evaluación del desempeño individual por competencias.
- Elaboramos fichas de las distintas funciones en la empresa, así como fichas individuales de cada empleado, con su formación académica, experiencia profesional, etc.
- Planificación de un programa de formación individual para cada empleado para mejorar en su competencia profesional.
- Establecimiento de objetivos para valorar la eficacia de su trabajo.
- Se realiza una entrevista individual con cada empleado para valorar el plan de mejora de su puesto 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)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

### **18.1. Información adicional.**

- Retribución en función de incentivos: valoración económica de los objetivos cumplidos.
- Retribución según Tablas del convenio aplicable y la eficacia y eficiencia en el puesto de trabajo,
- Se valoran aspectos cualitativos, como la relación con los compañeros de trabajo, la actitud en el trabajo, la gestión del estrés, la iniciativa o la capacidad de liderazgo..
- El acceso a la formación de todos los empleados es total, teniendo en cuenta el crédito disponible a través de Fundae, así como el PIF de cada empleado si fuera necesario..
- No se discrimina en las acciones llevadas a cabo en la gestión de los recursos humanos según la antigüedad en la empresa.
- Certificado de implantación de protocolo de acoso en la empresa.

### **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?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

- Se conceden permisos extras en situaciones excepcionales y puntuales
- Reducción de jornada a 6 h. por motivos familiares.
- Teletrabajo por situaciones familiares de menores a su cargo y/o debido al riesgo por edad del trabajador en la situación de pandemia.
- Según demanda del empleado, se modifica horario de trabajo para conciliar la vida personal y familiar.
- Se realizan horas extra al mediodía para no afectar de manera negativa en la conciliación familiar y laboral (cuando la jornada era partida).
- Posibilidad de comer en la propia empresa con el uso de instalaciones adecuadas para ello..
- Flexibilidad a la hora de establecer el calendario de las vacaciones para los empleados según sus circunstancias personales y familiares,

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

### **20.1. Información adicional.**

- Se comunica la oferta de cursos de formación de los distintas escuelas y centros de formación tanto a nivel local como nacional.. Cursos presenciales, teleformación o a través de plataforma de formación en la red (on-line).
- Se guardan en archivo telemático para su acceso por todos los empleados de la empresa los catálogos de las distintas empresas.
- Se da formación interna de los productos comercializados por compañeros de la empresa o por empresas proveedoras de los mismos, con sus aplicaciones técnicas e informando de los productos innovadores.
- Se valora la formación recibida por el trabajador, realizando una encuesta personal.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

- Se valora la disponibilidad de tiempo para poder realizar la formación y poder conciliar la vida profesional y familiar.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

- Hemos implantado en la empresa un protocolo de acoso laboral y acoso por razón de sexo.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Se tiene en cuenta nuestro código interno en materia de medio ambiente, prevención de

riesgos y sostenibilidad.

## **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.

#### **24.1. Información adicional.**

- Se prioriza comprar a proveedores locales, de la región frente a otros proveedores más alejados de nuestra localización. Se reduce así la huella de carbono, al disminuir la distancia en el transporte.

## **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

#### **25.1. Información adicional.**

- Participación en la I y II Campaña de material escolar organizados por Caar (Clúster de Automoción de Aragón) y ASDES (Asociación Deporte Solidario).

- Colaboración económica en la cena de Navidad organizada por la Asociación AINKAREN.

- Colaboración económica en la compra de entradas para el partido de fútbol organizado por Aspanoa (Asociación de Padres de Niños Oncológicos de Aragón).

- Patrocinio en la asociación DOCE -ASOCIACION PARA LA CREACION DE ENTORNOS DE APRENDIZAJE.

- Colaboración económica en la Expedición DYNATECH-EVEREST del alpinista aragonés Carlos Pauner.

- Impartición de charlas sobre uso de materiales en el IES Corona de Aragón.

### **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **26.1. Información adicional.**



- Acuerdo con varios de los principales centros de formación de la ciudad (Fundación San Valero y colegio Salesianos "Ntra. Sra. del Pilar" de Zaragoza) para el desarrollo de prácticas de sus alumnos y complementar el periodo formativo de sus alumnos. Muchos de estos alumnos serán profesionales del sector en el futuro. Con estas prácticas pretendemos acercar a los alumnos al mercado laboral teniendo contacto directo con productos, clientes y proveedores.

## **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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

### **27.1. Información adicional**

- A través de las redes sociales: Facebook, twitter, LinkedIn comunicamos los proyectos en los que participamos.
- Mediante reuniones informales se comunican las acciones llevadas a cabo en el ámbito social a las partes interesadas.
- Nuestra empresa vela por la transparencia en nuestra actividad con respecto a nuestro entorno social, con clientes, proveedores, facilitando cauces de comunicación (actuales y tradicionales) y cooperación con los grupos de interés.

## **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**

- I y II Recogida de material escolar CAAR y ASADE.

## **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.**

- Contrato con empresa RECICLARTE para recogida de residuos generados en la actividad industrial (virutas de material férreo, termoplásticos, papel, cartón, etc.) y con REM IBÉRICA, S.L. para la recogida de pallets de maderas de medidas especiales.

- Venta de subproductos y residuos de viruta de bronce para su reutilización por parte de nuestro proveedor ALEACIONES PREALEACIONES Y DESOXIDANTES, S. L.

- Contrato con empresa ECOBOX para recogida de los tóneres vacíos utilizados en las impresoras.

- Recogida de batería antigua de la carretilla retráctil por una empresa autorizada.

- Instalación de equipos digitales para lectura y comunicación del consumo de agua y energía en la empresa.

- Reutilización de envases y embalajes de cartón y de madera para envíos de material a clientes.

- Recogida selectiva de papel (facturas-pedidos-presupuestos) de años anteriores, con emisión del certificado de su destrucción para cumpliendo de la normativa del R.G.P,D.) por la empresa GARCES RECUPERACIÓN, S. L.

- Utilización del papel-folio a doble cara. Reducción de consumo de tinta en un 15 % en el impresión en modo ECOPRINT (ecológico).

- Recogida selectiva de equipos informáticos fuera de uso o estropeados por gestor autorizado.

-Participación en la iniciativa ARIES de la Cámara de Comercio de Zaragoza y recepción del informe SOST\_ARIES\_22\_02 realizado por Daniel Serón de la empresa SUNO, S.L..

Plan de acciones para llevar a cabo las propuestas de mejora según los criterios ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza) que se utilizan para prevenir los riesgos no financieros que podrían afectar a la capacidad de atraer capital o peligrar el pago de la deuda contraída.

- Utilización de la herramienta SDG Action Manager para realizar el diagnóstico y facilitar la objetividad del análisis y la comparabilidad con otras empresas similares.

La metodología utilizada se basa en la herramienta SDG Action Manager, una solución web de gestión del impacto, desarrollada por B Lab en conjunto con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que permite a las empresas canalizar sus acciones en favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el trayecto hacia 2030.

-Gestión activa de la sostenibilidad mediante la identificación de oportunidades y de creación de valor a largo plazo más allá de los beneficios económicos.. Propuestas de mejora en materia de sostenibilidad como itinerario de actuación para la mejora en el desempeño para el triple impacto: social, ambiental y económico de la empresa.

## **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.**

- Se invierte en energías alternativas por parte de empleados de la empresa (placas solares en tejados y en parque fotovoltaico).
- Reducción consumo energético (mantener temperatura en la calefacción y aire acondicionado). Cierre de las persianas y puertas
- Menor contaminación a la atmósfera por reducción de emisión de CO2 en el uso de vehículos al tener horario continuo todos los empleados de la empresa.
- Consejos para ahorro en los recursos materiales y energéticos necesarios para la actividad (luces apagadas, persianas bajadas, cortinas corridas)
- Revisión del contrato de energía analizando uso de fuentes renovables..
- Uso responsable del agua.
- Prioridad de proveedores locales para reducir las emisiones del transporte..
- Movilidad responsable (uso de bicicleta por algún empleado).

## **Economía circular**

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### **31.1. Información adicional**

- Hemos firmado un contrato con el Grupo Reciclarte para realizar la gestión integral de los residuos generados en nuestra empresa.

## **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 comunican las medidas tomadas y las planificadas a los empleados y a los grupos de

interés implicados, a través de correo electrónico, de llamadas telefónicas y en la medida de lo posible con el contacto personal.

- Reducción en el consumo energético debido a la situación de pandemia y al cambio en el horario laboral (horario continuo de 7:00 h. a 15:00 h. de lunes a viernes).

- Mejora en la movilidad urbana sostenible. Disminución del 50 % en los trayectos realizados con la consiguiente disminución en la contaminación por el uso del automóvil.

- Se publica en el tablón de anuncios la información relativa a la nueva factura de la luz aplicada desde el 1 d junio de 2021. En ella se detallan los seis periodos, tanto en potencia como en energía.

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

- Amplia experiencia en el sector industrial, cumplimos 50 años de actividad durante el año 2021.
- Extensa cartera de clientes de muy diversos sectores. en el ámbito nacional y filiales de empresas nacionales en el extranjero.
- Atención personalizada, profesional y de calidad.
- Fidelidad de nuestra clientela.
- Relación de confianza con nuestros proveedores.

- Buen posicionamiento de nuestra página web.
- Agilidad y flexibilidad en la gestión y el servicio al cliente ante situaciones excepcionales.
- Distribución eficiente de los pedidos de venta.
- Muy baja rotación en el personal empleado.
- Fuerte compromiso de los trabajadores con los objetivos de la empresa.

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

- Un área de mejora es la gestión interna entre los distintos procesos de la empresa, optimizándolos con la implantación de una metodología Lean, que conlleva beneficios aplicables para el cumplimiento de los requisitos de todas las partes interesadas y su consiguiente satisfacción de intereses.
- Mejorar la comunicación interna (mensajes claros y directos - feedback de lo expuesto).
- Seguir mejorando en las competencias en redes sociales y en las soft skills que influyen en las competencias
- Digitalización de los procesos administrativos. Escaneado de planos, archivo en formato digital de información relevante para la empresa.
- Utilización de herramientas en la nube, apps que mejoren la competitividad. Estudio de implantación de nuevas licencias Microsoft 365 (eEmpresas) para optimizar el trabajo colaborativo.
- Conocimiento y medición de los inputs que generan huella de carbono. Evaluación para poder plantear una reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero.
- Implantación de las ayudas solicitadas con el KIT DIGITAL en el marco de la financiación de los Fondos Europeos en materia de gestión de redes sociales, Oficina virtual y Business Intelligence y Analítica (Power BI).

### **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 y tiene un compromiso público 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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.