

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**HORNO PACO SANZ, S.L.**

CIF:B44198075

Ctra. Villaspesa nº:95

44001 - TERUEL

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Fabricación y venta de pan, bollería y pastelería.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Carretera Villaspesa, 95, bajo

44001 Teruel

#### 03 - Sector. Actividad

Fabricación y comercio de pan, bollería y pastelería

#### 04 - Año comienzo actividad.

1962

#### 05 - Número de personas empleadas

49

#### 06 - Persona contacto

Sonia Tortajada Solera

#### 07 - E-mail contacto

ventas@hornosanzteruel.com

#### 08.- Página web

www.hornosanzteruel.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.

**1.1 Información adicional**

En Horno Paco Sanz, S.I. tenemos en cuenta varios de estos factores:

Económicos: cumplimos todas las normativas legales a nivel de seguridad en el trabajo, formación en el trabajo, etc.

Tecnológicos: todas nuestras redes sociales están gestionadas por una empresa externa, en continua comunicación con nosotros.

Medioambientales: colaboramos en el reciclaje de pilas, papel y cartón, y otros elementos utilizados en nuestro proceso de fabricación.

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

No

**2.1. Información adicional**

Es muy complicado para una pyme realizar estas actividades de forma individual, ya que necesitaríamos personal dedicado exclusivamente a estas tareas. Creemos que sería muy interesante poderlos llevar a cabo, ya que sería muy beneficioso para favorecer la cultura de empresa.

**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?**

Sin respuesta

**3.1. Información adicional**

Sin respuesta

**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**

No está estipulado un presupuesto cerrado, pero sí se colabora en varias causas sociales como AECC, Cáritas, y otras que nos lo solicitan 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**

Tenemos identificados los diferentes tipos de agentes como proveedores , clientes, pero no disponemos de un plan específico para recopilar información sobre ellos.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### **6.1. Información adicional**

No hay una relación directa con todos los grupos de interés, se utilizan redes sociales en alguna ocasión , pero no se hace un seguimiento específico con cada uno de los grupos.

### **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

No hay un código de conducta de la empresa, se informa de forma verbal a cada trabajador. Utilizamos circulares internas con pautas de actuación, principalmente a nuestras dependientas.

#### **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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

#### **8.1. Información adicional**

En las entrevistas de trabajo se da una pequeña explicación de los objetivos de la empresa y lo que supone la implicación de los trabajadores en la empresa .

### **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

#### **9.1. Información adicional**

Potenciamos la conciliación laboral y familiar modificando y flexibilizando los horarios de trabajo y atención al cliente.

#### **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 responsabilidad social.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

##### **11.1. Información adicional**

La información nos llega directamente de nuestros clientes a través de los trabajadores de tiendas o el servicio de atención al cliente, también por medio de redes sociales, donde contamos con personal especializado en calidad del producto. A partir de esta información se ponen en marcha planes de mejora.

#### **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**

Para el 2020 queremos implantar un método de contacto con el cliente para poder cuantificar sus opiniones, quejas, sugerencias,

### **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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

##### **13.1. Información adicional**

Trabajamos continuamente para ofrecer nuevos productos, realizando un control de calidad exhaustivo, realizando pruebas entre nuestros trabajadores (su opinión es fundamental para nosotros) antes de sacarlos al mercado. También tenemos muy en cuenta las sugerencias de los clientes. Después de este proceso lanzamos el producto con unas campañas informativas y unos precios muy competitivos.

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

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

Sin respuesta

##### **14.1. Información adicional**

Sin respuesta

**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**

Por una parte el seguimiento en tiendas es directo, y por otro lado con nuestros clientes externos lo tenemos diariamente de forma telefónica.

**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 de las características del producto o servicio.

**16.1. Información adicional**

Se realiza una información de nuestros precios, condiciones de pago y entrega de forma directa tanto telefónicamente como por mail.

**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 realizan reuniones periódicas para tratar diferentes temas ,bien que surgen de los trabajadores o del directivo de la empresa. Para informar de cambios en la empresa o pedir la opinión de otros asuntos a los trabajadores, su opinión es muy importante para nosotros.

**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.**

La igualdad de oportunidades y la no discriminación es un principio básico en nuestra 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.**

Nos adaptamos a las necesidades del trabajador, con flexibilidad horaria, según el departamento y reducción de jornadas para trabajadoras que están a cargo de niños menores.

## **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.**

La formación inicial se lleva a cabo por compañer@s más veteranas en la empresa. También se realizan cursos específicos en centros externos para cada sección (panadería, bollería, pastelería, restauración, reparto).

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

Sin respuesta

#### **21.1. Información adicional.**

Sin respuesta

## **Seguridad y Salud**

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

Sin respuesta

#### **22.1. Información adicional.**

Sin respuesta

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Sin respuesta

### **23.1. Información adicional.**

Sin respuesta

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Sin respuesta

#### **24.1. Información adicional.**

Sin respuesta

## **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.**

De manera diaria se entrega a caritas , el pan sobrante de una de nuestras tiendas. También cuando un producto en buenas condiciones pero que no pasa el control de calidad por su forma, tamaño, etc, se les entrega también de forma gratuita.

Se colabora con asociaciones sin animo de lucro , también en carreras solidarias, rifas (proyecto gato),fiestas locales,etc y valoramos todo lo que se nos ofrece. Actualmente estamos realizando un intercambio de productos a cambio de cuñas en una radio local.

### **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

##### **26.1. Información adicional.**

No hay una planificación específica, aunque si hay muchas colaboraciones.

### **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

##### **27.1. Información adicional**

Se realizan acciones sociales desinteresadas , las cuales no trascienden informativamente a la sociedad.

## **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**

Las colaboraciones aparecen en algunos casos en cartelería en los proyectos sociales en los que se actúa.

## **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.**

Tenemos una serie de compromisos no escritos, reciclaje de papel y cartón, apagado de ordenadores y luces cuando se termina la jornada de trabajo. recogida y reciclaje de aceite de cocina, Reciclaje de tóner procedentes de las impresoras.

### **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 puntos de gestión medioambiental, control de temperatura (aire acondicionado o calefacción), control energético, reciclaje.

### **Economía circular**

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

Sin respuesta

##### **31.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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 comunica de una forma interna , a las personas implicadas.

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

### **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?**

5

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

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

Un punto fuerte de nuestra política de responsabilidad social es la conciliación laboral y familiar, con flexibilidad de horarios y reducción de jornadas para los trabajador@s. También la contratación de personal joven, como lanzamiento para su primer empleo.

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

Necesitamos realizar protocolos de actuación para controlar todos lo medidores tanto económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta