

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**TOLDOS SERRANO, S.L.**  
CIF:B50055508  
Ctra de Cogullada nº40.-  
50014 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

TOLDOS SERRANO S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

CTRA. COGULLADA, 40  
50014 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

INDUSTRIA TEXTIL.. FABRICACION E INSTALACION DE PRODUCTOS PARA PROTECCIÓN SOLAR, PARA INDUSTRIA Y PARA EQUIPAMIENTO DEPORTIVO Y PISTAS DE SKI

#### 04 - Año comienzo actividad.

1.950

#### 05 - Número de personas empleadas

44

#### 06 - Persona contacto

JESUS ALMORIN CASION

#### 07 - E-mail contacto

contabilidad@toldosserrano.com

#### 08.- Página web

www.toldosserrano.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**

Dentro de la norma ISO 9001 se realiza un análisis DAFO . Dentro del Área externa se analizan las amenazas y las oportunidades.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

La globalización puede traer ventajas globales pero también problemas globales. A estos problemas globales una pequeña entidad puede hacer algo, pero si no se unen esfuerzos con unos mismos fines, poco se puede hacer.

## **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**

LA ESTRATEGIA VIENE MARCADA POR CUMPLIMIENTO LEGAL Y LA DE LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001-15

### **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**

A lo largo de este año, se estudiara la donación de materiales o partidas económicas incorporado a un nuevo plan de acción

## **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**

Todos estos grupos de interés vienen identificados en la norma ISO 9001 como partes interesadas.

### **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**

Se realizan encuestas de satisfacción y priorización a clientes. y se analizan las opiniones que dejan en las redes sociales ( ya sean clientes o no)

## **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

#### **7.1. Información adicional**

Dentro de la norma ISO 9001, uno de los procesos estratégicos es el Control de la Gestión, cuya misión es la recopilación y análisis de la información para proporcionar datos y los indicadores necesarios para la toma de decisiones, elaborando un informe denominado " Revisión por la dirección "

### **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**

Dentro de la norma ISO9001 tiene un papel muy importante la formación e información de los trabajadores, llevando un registro de los cursos de formación tanto interna como externa.

## **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**

Pendiente

### **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**

Pendiente

## **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**

Se realizan encuestas de satisfacción y de priorización.

#### **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**

todo ello viene plasmado en la Norma ISO 9001

### **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**

Según norma ISO 9001

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

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

##### **14.1. Información adicional**

se busca que los componentes del producto final cumplan con los estándares de calidad ambientales marcados por la norma ISO 9001-15

#### **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**

nuestra condición de fabricantes hace que demos respuesta rápida a cualquier incidencia,

después de la venta

### **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**

De nuestros productos más importantes y demandados existe información de cada uno de ellos ( características, aplicaciones, modo de empleo, garantía etc.) en la pagina WEB

### **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**

Hace un tiempo se implanto un buzón de sugerencias.. Para este año tenemos un plan de acción para desarrollar un cuestionario y así evaluar su satisfacción.

#### **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 de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

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

Empleamos a personas de otra religión y de otro origen racial o étnico.

#### **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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Existe un horario flexible en la empresa, pudiendo adaptarse a todos aquellos empleados que lo solicitan

#### **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.**

Dentro de la Norma ISO 9001, un apartado muy importante es la formación continua. Para ello se realizan cursos de formación promovidos por la empresa.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

### **21.1. Información adicional.**

Además de los cursos de competencias técnicas, impartidos generalmente por nuestros proveedores, se ha consolidado el curso de inglés que se imparte en la empresa, impartiendo a más empleados. En Marzo se ha impartido un curso de formación para la mejora de la empatía y la comunicación entre empleados.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **22.1. Información adicional.**

Nuestro servicio de prevención ajeno (MAS PREVENCIÓN) y la mutua MAZ, con sus visitas y sus informes, nos ayudan a hacer un seguimiento a fin de reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral de nuestros empleados

## **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.

#### **23.1. Información adicional.**

en algunos materiales que constituyen el producto final se tiene en cuenta que estos sean reciclados y reciclables, así como la huella de carbono que dejan en su producción

## **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.**

En la norma ISO 9001 existe un apartado específico para la evaluación de los proveedores teniendo todos una puntuación, además se intenta que estos estén lo más cerca posible de nuestro centro de producción

## **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.**

Fiestas locales. Asociaciones deportivas

### **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.**

Si hay algún proyecto que apoyar se intenta que este vinculado al deporte, ya que una parte del nuestro negocio está vinculado a él.

### **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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Para este año en el plan de elaboración de un cuestionario de evaluación de la satisfacción se incluirá este asunto.

### **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**

Se realiza a través de las redes sociales

**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.**

Se planifican la recogida por parte de empresas de reciclaje de los residuos que generamos.

a través de la marca UNIKO se colabora con pequeñas empresas talleres artesanales y ONG compartiendo los retales textiles de forma desinteresada dándoles una segunda vida fabricando, bolsos mochilas, cojines etc.

**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.**

Este punto formara parte del cuestionario de evaluación de satisfacción de los empleados

**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.

**31.1. Información adicional**

Todos los embalajes que se utilizan son de material reciclado. De nuestro residuos solidos se encarga de retirarlos la empresa Reciclarte. Este año se ha invertido en la colocación en el techo de la nave de placas solares, afín de disminuir la dependencia de otras energías mas contaminantes

**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**

A las personas empleadas a través de la cartelería en el lugar de trabajo para que depositen los residuos en los lugares habilitados para ello.

**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 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 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?**

6

**Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Sello Norma ISO 9001, apoyado en una tecnología punta en el desarrollo de nuestra actividad y un sistema ERP Microsoft Dynamics NAV.

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

Planes de acción sobre sensibilización e igualdad social y mejora del medio ambiente

**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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.