

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y PROCESOS,  
S.L.**

CIF:B99005514

Polígono Plaza. C/Castillo de Capua 10, Nave 22  
50197 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y PROCESOS, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

POL. PLAZA. C/BARI 33, EDIFICIO 2, 2<sup>a</sup> PLANTA  
50197 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SECTOR INDUSTRIAL. MANTENIMIENTO Y AUTOMATIZACIÓN INDUSTRIAL.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2004

#### 05 - Número de personas empleadas

63

#### 06 - Persona contacto

PEDRO LUIS POYO LOSILLA

#### 07 - E-mail contacto

[pedro.poyo@gmpsl.es](mailto:pedro.poyo@gmpsl.es)

#### 08.- Página web

[www.gmpsl.es](http://www.gmpsl.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)**

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**

GMP realiza reuniones periódicas, en las que dirección y gerencia analizan el entorno socioeconómico, para planificar las medidas precisas para abordar de manera anticipada las problemáticas que puedan plantearse.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Afrontar todos estos aspectos de forma individual, como empresa, es sumamente complicado; por falta de conocimientos, ayuda y recursos.

GMP está asociada a diversas organizaciones como CEPYME, FEMZ o el cluster de automoción; que cuenta con colaboradores muy diversos, que facilitan el acercamiento a estos temas.

GMP a nivel individual plantea medidas buscando la mejora de sus grupos de interés.

### **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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **3.1. Información adicional**

GMP cumple con los requisitos legales de aplicación y busca implementar mejoras en sus procesos de manera habitual, buscando procesos o productos más eficientes y sostenibles.

En la planificación de nuestra actividad siempre se tiene en cuenta aspectos sociales, fundamentalmente buscando un equilibrio para nuestros trabajadores.

Actualmente estamos trabajando un Programa Medioambiental, para minimizar el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente.

#### **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 disponemos de partida presupuestaria específica para proyectos sociales y medioambientales.

Implementamos acciones organizadas de manera individual y participamos en campañas

que nos ofrecen las distintas asociaciones en las que participamos y centros de formacion, fundamentalmente.

### **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**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y gestionamos la información específica de cada uno de ellos

**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**

GMP dispone del modelo de relación partes interesadas, para analizar las necesidades de informacion, los canales de comunciación, ...

### **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**

Disponenemos de numerosos documentos, que recogen esta informacion: código ético, codigo de conducta, plan de acogida para los nuevos empleados, plan de igualdad, protocolo de acoso, canal de informacion, ...

**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**

Los valores , la politica propia de GMP y sus objetivos generales, se difunden al personal, mediante el proceso de acogida para las nuevas incorporaciones, y mediante encuentros y medios telemáticos para el resto de personas de la organización.

En cuanto a los objetivos anuales, se informa al personal de mayor responsabilidad de la Organización, para alinear su actividad con la estrategia de la compañía.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

#### **9.1. Información adicional**

La renovación un año más del sello RSA, facilita la labor de sensibilización del personal de GMP en la materia.

Hemos participación en distintas acciones formativas en la materia.

Forma parte de la estrategia de la compañía redactar un Informe de Sostenibilidad para plantear objetivos e indicadores en la materia.

### **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**

Hemos participación en distintas acciones formativas en la materia, para poder llegar a redactar nuestra memoria de sostenibilidad.

Forma parte de la estrategia de la compañía redactar un Informe de Sostenibilidad para plantear objetivos e indicadores en la materia.

## **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**

Hemos implantado un protocolo para medir la satisfacción de nuestros clientes, mediante dos tipologías de encuestas en función de los servicios prestados, y mediante el estudio pormenorizado de las reclamaciones de clientes.

#### **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**

Cuando algún cliente nos sugiere alguna mejora, o bien, el resultado de un servicio, no ha sido del todo satisfactorio (sin necesidad de comunicación oficial del cliente), lo analizamos, para estudiar los posibles mejorar a implementar en nuestros procesos internos.

## **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**

GMP no fabrica en serie, todos sus productos son prototipos según la necesidad del cliente. En el proceso de diseño del proyecto, se trata de innovar para que el resultado final del mismo otorgue a nuestro cliente una ventaja competitiva en cuanto a mayor productividad y un costo menor de mantenimiento.

## **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**

GMP busca implementar mejoras en sus procesos de manera habitual, buscando procesos o productos mas eficientes y sostenibles.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### **15.1. Información adicional**

Una de las fases de la actividad de GMP consiste en la puesta en marcha de nuestros productos y el seguimiento del correcto funcionamiento de los mismos. Por lo que la relación de GMP con sus clientes no termina con la instalación o reparación.

Dada la naturaleza de nuestra actividad conocemos la problemática ocasionada y siempre procuramos que el tiempo de respuesta sea lo menor posible. Si alguno de los componentes de nuestro producto tiene un problema de calidad declarado por el fabricante, GMP es proactivo y se lo comunica al cliente, esté o no dentro del periodo de garantía.

## **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**

En las ofertas a clientes GMP, como empresa especialista, asesora a sus clientes en las mejoras alternativas.

Los proyectos de GMP siempre van acompañados de una documentación muy completa en la que se incluye entre otros, Planos constructivos, listado de materiales, certificados,

fichas de características, manual de Instrucciones, evaluaciones de riesgos...

## **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, se identifican mejoras y se implantan.

##### **17.1. Información adicional**

Periódicamente Gerencia se reúne con cada uno de los empleados y se tratan muchos temas, como el clima laboral, el nivel de desempeño. etc.

Se han implantado modificaciones en el proceso de RRHH, haciendo uso de encuestas de clima laboral a los empleados de GMP. Lo cual nos proporciona información relevante para identificar carencias, y poder implantar planes de acción que nos permita mejorar en ellas..

### **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

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

Contamos con un Código Ético, un Plan de Prevención de Acoso y un Plan de Igualdad.

### **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.**

GMP tiene medidas implantadas para facilitar la conciliación:

- Jornada Intensiva
- Dias de libre designación a disposición del trabajador
- Reducción de jornada por cuidado de familiares e hijos
- Estudio de necesidades individuales para alcanzar la mejor solución posible.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

### **20.1. Información adicional.**

Desde GMP se solicita las necesidades de formación a los distintos responsables, y junto a las necesidades formativas estratégicas de la compañía, se elabora el Plan de formación .

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### **21.1. Información adicional.**

GMP tiene unos perfiles de puesto que establecen la formacion necesaria para cada uno de ellos.

Las necesidades estratégicas de la compañía, requiere la continua formación de la plantilla, por lo que se busca satisfacer éstas con la promoción del personal propio.

## **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.**

Además de los requisitos legales exigidos, se realiza seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo, campañas de sensibilización, instrucciones de trabajos seguras,...

## **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.**

GMP informa a los proveedores de los criterios por lo que va a ser evaluado. Al menos de manera anual se evalúa a todos los proveedores.

GMP prima el uso de proveedores locales para sus compras.

## **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.**

GMP informa a los proveedores de los criterios por lo que va a ser evaluado. Al menos de manera anual se evalúa a todos los proveedores.

GMP prima el uso de proveedores locales para sus compras.

## **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.**

Proyectos de educación, empleo juvenil, hábitos de vida saludables, deportivos, ...

### **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.**

Tenemos acuerdos de colaboración con entidades inserción laboral de jóvenes y grupos de exclusión

Hemos realizado campañas de recogida de material escolar, para personas y colectivos vulnerables.

### **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**

Tenemos acuerdos de colaboración con entidades inserción laboral de jóvenes y grupos de

exclusión

Hemos realizado campañas de recogida de material escolar, para personas y colectivos vulnerables

## 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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### 28.1. Información adicional

Este año publicamos nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social

## 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.

Tratamos de identificar en todos los procesos que se llevan a cabo en la actividad los residuos generados y su tratamiento diferenciado, así como la reducción en la generación de los mismos con la mejora en la eficiencia de los procesos, promoviendo la reutilización de los mismos si es posible.

En la fase de diseño de nuestros productos, se tiene en cuenta para que el producto final tenga el menor impacto medioambiental, tanto en su fabricación como en su funcionamiento y en su futuro desgúace,

### 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.

Trabajamos en la mejora de nuestros procesos, principalmente en la fase de diseño del producto a fabricar, con el fin de minimizar nuestro impacto medioambiental, primando la reducción de consumos energéticos, y consumo de materias primas

### 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**

Líneas de actuación enmarcadas en la segregación de residuos y la optimización de consumos.

#### **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 comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

### **32.1. Información adicional**

GMP publica la memoria de responsabilidad social en la página web, a la que tienen accesos todos sus grupos de interés.

Con sus trabajadores utiliza los canales de comunicación establecidos en la compañía.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

#### **Priorización de temas**

### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

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

7

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

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

La escucha activa que tenemos con nuestros empleados. Siempre abiertos a escuchar sus problemas, para ayudarles desde la Dirección todo lo que está en nuestras manos.

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

Acciones por parte de GMP que impliquen una mejora en la sociedad y hacer partícipes también de ello a nuestros empleados.

### **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 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.