

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**AYM UPDATED, S.L. - ARTE & MERCHAN**  
CIF:B99393704  
C/Bernardo Fita 21, Local  
50005 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

AYM UPDATED,S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

CALLE BERNARDO FITA , Nº 21 , LOCAL , 50005 , ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

MARKETING Y PUBLICIDAD

#### 04 - Año comienzo actividad.

2013

#### 05 - Número de personas empleadas

2

#### 06 - Persona contacto

OLGA PINILLA BARCELONA

#### 07 - E-mail contacto

[info@arteymerchan.com](mailto:info@arteymerchan.com)

#### 08.- Página web

[www.arteymerchan.com](http://www.arteymerchan.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 conocen de forma general pero no se tienen en cuenta a corto plazo en la gestión de la organización

### **1.1 Información adicional**

Nuestro negocio , depende mucho de productos procedentes de otros países con lo cual nos influye todo lo que pasa a nivel global, clima, transportes , Covid..

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

No

### **2.1. Información adicional**

Las pequeñas empresas solas no pueden enfrentarse , por eso es importante pertenecer a grupos con poder de cambio, como asociaciones u otros medios

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

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

### **3.1. Información adicional**

Como norma , estamos proponiendo en los presupuestos de nuestros productos como única opción, solo elementos sostenibles, asesorando en todo momento de sus beneficios y el compromiso que tenemos como empresa con los retos económico , sociales y ambientales

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

### **4.1. Información adicional**

Actualmente no destinamos un presupuesto específico , pero si que en el futuro queremos planificarlo

## **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**

No solo conocemos nuestros grupos de interés , si no que los tenemos muy en cuenta , tanto a proveedores , como a clientes, como las asociaciones a las que pertenecemos

#### **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**

Conocemos y trabajamos en las necesidades de nuestro grupo de interés de una forma directa, al ser pequeños nos permite mayor cercanía y una dedicación más personal y humana.

#### **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**

Tenemos muy claros los valores de nuestra empresa y que es lo prioritario para nosotros y eso lo trasmitimos a empleados cuando contratamos , a clientes y a proveedores

#### **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**

Tenemos muy definida la razón de ser de nuestra empresa, no solo la comunicamos a nuestras relaciones directas de , trabajadores, colaboradores, si no , que nuestros clientes nos identifican por nuestros valores y nuestros proveedores quieren trabajar con nosotros por nuestros valores y nuestra modus diferenciador de la mayoría de las empresas de nuestro sector.

#### **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**

Arte & Merchan , es una empresa que aunque nos dedicamos a crear Merchandising,y muchos de estos productos durante años, procedían de China, siempre hemos querido ser consecuentes y trabajar con Proveedores de garantía , y que tuvieran los certificados y compromisos sociales ,que consideramos esenciales. Así mismo , cada vez hemos ido integrando en nuestros productos , más productos de cercanía, fabricando muchos de nuestros productos en Aragón,. Estamos sustituyendo poco a poco, productos chinos, por europeos, Todas las campañas y acciones que hacemos , tienen el propósito de fomentar e

inducir a nuestros clientes a la elección de productos más sostenibles, que generen menos huella de carbono, que procedan de empresas más justas ...etc

**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**

Realmente Tenemos un Plan Claro de Responsabilidad Social, pero no lo hemos materializado por escrito y con indicadores

## **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**

Somos una empresa pequeña y damos un trato cercano y de confianza a nuestros clientes , con lo cual hablamos de la satisfacción y de lo que podemos mejorar

**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**

Hablamos con el cliente , siempre solicitamos un feedback después de haber completado un pedido o servicio

## **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**

La innovación en productos mas sostenibles y servicios, en nuestro sector, ahora mismo es total, creo que se supera las expectativas del cliente

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

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

En nuestro negocio, es una constante , dar el mejor servicio, y la calidad de los productos . Que estos productos sean lo más sostenibles posibles, que cumplan con todas las normativas y que cumplan las expectativas de nuestros clientes. Creemos en una mejora constante , tanto de los procesos , de materiales , como de las personas implicadas en las fabricación

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

Damos respuesta y solucionamos , todas las consultas , incidencias , reparamos , sustituimos, resolvemos , la satisfacción del cliente es nuestra prioridad

### **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**

No vendemos ningún producto sin información previa , aunque el cliente no la solicite. Asesoramos de las utilidades , posibilidades , plazos y ofrecemos propuesta personalizadas a las necesidades o el briefing que el cliente nos solicita.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### **17.1. Información adicional**

Todas las personas empleadas , nos han demostrado 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.**

La igualdad de oportunidades está en nuestro ADN. Nunca se han hecho distinciones, y aunque este , es un sector más femenino, trabajamos y colaboramos con personas y

profesionales y no lo hacemos por su género.

#### **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.**

ADAPTACIÓN DE HORARIOS PRESENCIALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A LOS ESCOLARES.

#### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

**20.1. Información adicional.**

Estamos en formación continua, no por imposición, si por creencia 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.**

Somos una empresa muy pequeña, que hacemos formación según inquietudes y necesidades. Con lo cual la formación es una constante, ya que vivimos en un mundo cambiante, que nos obliga a esa actualización de conocimientos.

#### **Seguridad y Salud**

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

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

**22.1. Información adicional.**

La seguridad y la salud, es fundamental, además de cumplir con la Norma, tanto en nuestras instalaciones. La empresa proporciona seguros privados médicos y Seguro por baja para autónomos

#### **PROVEEDORES**

##### **Compras responsables**

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

## **servicios?**

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

### **23.1. Información adicional.**

No se realizan compras de productos que no cumplan con primero con los criterios de sostenibilidad, certificados, trazabilidad , perfectamente especificados.

Se apuesta por productos de Fabricación Europea , y evitar un gran numero de compras al mercado Asiático.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

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

### **24.1. Información adicional.**

A pesar de que existen proveedores más baratos en nuestro sector. Hemos apostado por trabajar con menos proveedores, pero de mas garantía y calidad, aunque el precio no sea tan competitivo, creemos firmemente ,que nuestros clientes valoran nuestro esfuerzo y compromiso , en ofrecer lo mejor.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

### **25.1. Información adicional.**

Intentamos que nuestra actividad sea positiva para el entorno donde estamos, generando riqueza de la manera mas sostenible posible posible y colaboramos en acciones que creemos que son interesantes y en la línea de los valores de la empresa

### **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.**

patrocinamos con nuestros productos eventos o acciones sociales que están alineados con la política de la empresa

#### **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**

las empresas pequeñas tenemos una comunicación constante , como una familia

#### **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**

Hasta ahora no solemos compartir acciones que hemos hecho . Si que compartimos en redes información sobre las opciones mas sostenibles de nuestros productos o como se debe mejorar en ese sentido.

### **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.**

Intentamos generar la menor Huella de Carbono posible, con producción lo mas cercana posible y reduciendo envíos y recogidas .

#### **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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

##### **30.1. Información adicional.**

Queremos ser referente en nuestro sector de Sostenibilidad

## Economía circular

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

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

#### 31.1. Información adicional

Realmente nos gustaría poder integrar procesos circulares, pero en nuestro sector y empresas pequeñas , lo tenemos complicado.

## 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

Nuestras publicaciones pro Sostenibilidad se hacen sobre todo en redes sociales y nuestra web, con noticias

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

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

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

### 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?

Empresa local ,con clientes ,proveedores y colaboradores locales

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

Me gustaría 100 % de los productos que vendemos fueran sostenibles y Fabricado en UE o España.

**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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.