

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**FRUTAS J ARNAL SL**

CIF:B50170380

Mercazaragoza Puestos 38-40

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

FRUTAS J ARNAL SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Mercazaragoza puestos 38-40-105, Pabellón de Frutas y Verduras, Ctra Cogullada s/n

50014-ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Comercio al por mayor de frutas y verduras

#### 04 - Año comienzo actividad.

1972

#### 05 - Número de personas empleadas

once

#### 06 - Persona contacto

MARIA CARMEN ARNAL SARIÑENA

#### 07 - E-mail contacto

[administracion@frutasarnal.com](mailto:administracion@frutasarnal.com)

#### 08.- Página web

no existe

### 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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

Podemos adoptar pequeñas medidas a corto plazo , para ir capeando los temporales a los que nos enfrentamos día a día las empresas, en especial las pequeñas empresas

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Pero mejor si se hace de forma global por la mayoría de empresas

## **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**

Intentamos prever si alguna de las actividades realizadas puede causar algún impacto en el medio ambiente y se intenta que, a través de diversas medidas, sea lo menos negativo posible.

### **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**

En relación con el medio ambiente, nuestra política de gestión de residuos se basa en minimizar la generación de éstos. Desde hace unos años, cuando empezamos a analizar como podíamos enfocar la regla de las cinco Rs ecológicas (reducir, reparar, recuperar, reutilizar y reciclar), vimos que, en nuestro segmento de mercado, la forma óptima de gestionar los residuos es no generarlos.

Cuando en Frutas J Arnal nos planteamos de forma estratégica cómo y dónde podíamos colaborar con la sociedad de forma solidaria, y dado nuestro sector de distribución de alimentos perecederos, pero a la vez, esenciales para una alimentación sana y completa, encontramos en el Banco de Alimentos una oportunidad de retornar a la sociedad a modo de colaboración un poco de nuestro negocio y capital económico.

Desde hace muchos años, desde Frutas J Arnal SL hemos venido colaborando en la medida de nuestras posibilidades con el Banco de Alimentos de Zaragoza.

## **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**

Nuestros grupos de interés son los clientes, los proveedores, nuestros empleados y también estamos unidos a la Asociación de Mayoristas de Mercazaragoza

**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**

Frutas J Arnal SL en su política de gestión de enfoque a cliente final, desarrolla acciones para alinear sus procesos y sus medios a las necesidades actuales y a las expectativas futuras, con el fin de garantizar un cliente satisfecho.

Para ello, es consciente que toda la información de mejora que le aporta el cliente es de un gran valor añadido, y que la gestión de compras debe estar adaptada y alineada con sus necesidades

**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**

Deberíamos realizar un código de conducta

**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, pero no de manera sistemática o formal

**8.1. Información adicional**

Somos una empresa casi familiar, el 92% de los empleados tienen contrato fijo, y llevan muchos años 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**

Respecto al personal , intentamos en la medida de lo posible la conciliación de la vida laboral y familiar. Hay un horario de venta, marcado por Mercazaragoza, que debemos

cumplir. El resto de la jornada laboral intentamos que cada empleado pueda cumplirlo según su situación personal.

También estamos aplicando planes respecto a la gestión de residuos.

Y respecto a la satisfacción del cliente consumidor final, estamos haciendo un trabajo de integración vertical clientes-proveedores, a través de encuestas, de momento provisionales

**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**

Por grupos de interés

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

**11.1. Información adicional**

Tenemos una encuesta de satisfacción provisional, seguimos en periodo de prueba, y queremos mejorarla

**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**

A modo de ejemplo, a través de una encuesta realizada con varios de nuestros clientes, se les indicó una posible mejora entre el calibrado real y el indicado en las etiquetas, ya que esto suponía cierto grado de problemas de nuestros clientes con sus consumidores finales. Gracias a este trabajo de integración vertical, hemos mejorado el nivel de identificación y etiquetado a lo largo de toda la cadena de distribución de estos productos.

## **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**

Frutas J Arnal SL en su política de gestión a cliente final, desarrolla acciones para alinear sus procesos y sus medios a las necesidades actuales y a las expectativas futuras, con el fin de garantizar un cliente satisfecho.

Para ello, es consciente que toda la información de mejora que le aporta el cliente es de un gran valor añadido, y que la gestión de compras debe estar adaptada y alineada con sus

necesidades.

## 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 procura tener en cuenta aspectos medioambientales a la hora de ofrecer los productos a los clientes. Nos dedicamos al sector agroalimentario y no podemos obviar la responsabilidad medioambiental que tenemos

### 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

Por la propia característica del producto que vendemos, productos perecederos, damos respuesta inmediata al cliente en caso de algún problema con el producto

## 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

Existe la trazabilidad de cada producto. Dado nuestra actividad, entrega y condiciones de entrega son paralelas, en el día. Y con cada cliente se ha negociado previamente las condiciones de pago. Y el canal de reclamaciones funciona las horas.

## 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

Somos una empresa pequeña. Trabajamos empleados y jefes en el mismo espacio. Hay línea directa diaria entre ambos, pues los propietarios de la empresa también trabajan y dirigen el día a día.

## 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.**

Nuestra empresa es pequeña pero multicultural. No existe discriminación por razón de género, raza ni religión.

Existe un plan de formación continua para el personal , para el desarrollo profesional de los empleados.

### **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.**

Tenemos parte de la jornada laboral en horario fijo, por la condición de nuestro negocio. Este horario lo marca Mercazaragoza para todos las empresas. Fuera de este horario, los empleados tenemos un margen flexible para el resto de la jornada laboral

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **20.1. Información adicional.**

Tenemos concierto formativo con una empresa de formación, que nos oferta los cursos. El empleado elige el curso que quiere hacer, que no siempre tiene que ver con la actividad propia de la empresa.

**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 pequeña, de trato cercano con los empleados. Se realizan reuniones mensuales individuales

## 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.

Tenemos contratado un servicio de prevención de riesgos laborales que se encarga de realizar periódicamente evaluación de los riesgos y seguimiento de cualquier tipo de incidencia.

## 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.

Nos fijamos en las distinciones de calidad que poseen los proveedores

### 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.

Aunque fomentamos en el consumo local, dado nuestro sector, tenemos proveedores de otras zonas, Es importante para nosotros los distintivos de calidad que nos aportan.

## 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 con una planificación formal

#### 25.1. Información adicional.

Cuando en Frutas J Arnal nos planteamos de forma estratégica cómo y dónde podíamos colaborar con la sociedad de forma solidaria, y dado nuestro sector de distribución de alimentos perecederos, pero a la vez, esenciales para una alimentación sana y completa, encontramos en el Banco de Alimentos una oportunidad de retornar a la sociedad a modo de colaboración un poco de nuestro negocio y capital económico.

Desde hace muchos años, desde Frutas J Arnal SL hemos venido colaborando en la medida de nuestras posibilidades con el Banco de Alimentos de Zaragoza.

Si bien en el pasado hemos realizado aportaciones cercanas o por encima del 7% de nuestro Beneficio Neto, durante estos últimos años y dada la complicada situación económica y social, decidimos no bajar en ningún caso del 4% de nuestro Beneficio Neto.

Nuestro compromiso con estas colaboraciones nos lleva a plantearnos una aportación solidaria que trataremos de estabilizarla en torno a un mínimo del 5%.

### **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.**

Un proyecto social muy importante para nuestra empresa ha sido la correcta gestión de los residuos.

Llevamos desde el año 2009 trabajando con una empresa de gestión de envases., la cual se encarga de la manipulación, clasificación, alquiler, venta, lavado y transporte de todo tipo de plástico y residuos de envases y embalajes.

En cuanto a envases, todos los envases y palés que actualmente manejamos son reutilizables, por lo que reducimos la generación de residuos, reutilizamos al máximo posible el empleo de envases y, por tanto, gestionamos de la forma más eficiente los mismos.

### **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**

Nos falta crear protocolos de comunicación

### **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?**

No se comunican

#### **28.1. Información adicional**

Somos conscientes de nuestra falta de comunicación. Tenemos que corregir esta deficiencia.

## 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 evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

**29.1. Información adicional.**

En Frutas J Arnal SL estamos intentando utilizar menos energía sin sacrificar las actividades diarias de nuestro negocio. Por lo tanto, tratamos de conseguir ahorros eficientes de la energía que consumimos a diario, con el fin de proteger el medio ambiente, optimizar los recursos naturales, y a la vez, reducir nuestros costes.

Asimismo, como ya hemos indicado en apartados anteriores, hacemos una correcta gestión de residuos

### 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.**

Existe un plan de gestión ambiental, que indicamos en el siguiente punto

### 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**

Especialmente con el tema de los envases

### 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**

Deberíamos sistematizar la comunicación

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

La gestión ambiental

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

No sabemos comunicar nuestros objetivos, intenciones, incluso los logros conseguidos. Es un área que debemos mejorar, para lograr la transparencia

### **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 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.