

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SERMA, S.A.**

CIF:A50093764

Polígono Malpica Calle D Parcela 100

50016 - Zaragoza

Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

SERVICIO Y MAQUINARIA ARAGONESES S.A.

### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono de Malpica, C. D, Parcela 100, 50016 Zaragoza

### 03 - Sector. Actividad

Sector: 46.63 Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil

Actividad: Venta y alquiler de maquinaria industrial

### 04 - Año comienzo actividad.

1985

### 05 - Número de personas empleadas

113

### 06 - Persona contacto

SILVIA DE FELIPE GARIJO

### 07 - E-mail contacto

[s.defelipe@serma.es](mailto:s.defelipe@serma.es)

### 08.- Página web

[www.serma.es](http://www.serma.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**

Son temas que en menor o mayor medida afectan a todo tipo de empresas.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Pueden enfrentarse, pero deberían estar respaldadas y ser ayudadas en el proceso.

#### **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**

Recientemente hemos implantado la ISO 14001:2015 y renovado un año más la ISO 9001. Hemos creado una política de calidad y un sistema de gestión junto con documentos de vida de nuestro producto con información sobre la sostenibilidad con total transparencia, pudiendo acceder a todos los documentos desde la web.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

#### **4.1. Información adicional**

Nuestra organización destina un presupuesto anual a la contribución en proyectos sociales, cada año en la presentación de presupuesto de marketing y comunicación se establece una partida solidaria a colaboración con otras organizaciones.

Actualmente colaboramos tanto económicamente como activamente a través de acciones solidarias con nuestro equipo humano:

Fundación Sesé  
Banco de Alimentos de Zaragoza  
Asociación contra el Cáncer  
Donantes de sangre

Colaboraciones con CAAR Y ALIA para campañas de donación  
Cáritas

### **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**

La organización cuenta con un grupo de proveedores específicos, además de mantener una estrecha relación con la mayoría de sus clientes.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

#### **6.1. Información adicional**

Tenemos una comunicación fluida y estudiada con cada uno de nuestros grupos de interés con unos canales definidos para cada uno de ellos.

### **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**

Se cuenta con documentos protocolarios de actuación específicos que se trasladan a todo el personal, tanto en su incorporación, como en acciones de actualización.

La actualización de estos documentos es anual y es el departamento de calidad junto con rrhh y marketing los que elaboran las propuestas de mejora.

### **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

#### **8.1. Información adicional**

Se dispone de una política integrada de calidad, medioambiente y prevención en línea con la dirección estratégica de la organización, la cual se encuentra a disposición de todo el personal.

Existe un canal de comunicación interno, una intranet y una plataforma con la que nos comunicamos internamente todos los integrantes de la empresa, donde diariamente se

comunican todos los aspectos importantes de la empresa, entorno y actos sociales. Se cuenta con un grupo de mejora formado por los responsables de los departamentos en el que se tratan las incidencias, propuestas de mejora, objetivos de la organización etc.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

A principios de año elaboramos una primera declaración de intenciones con el compromiso de 5 objetivos ODS, con unas acciones concretas que los respaldan.

FIN DE LA POBREZA  
ALIANZAS PARA LOGRAR OBEJTIVOS  
SALUD Y BIENESTAR  
INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  
EDUCACIÓN DE CALIDAD

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

#### **10.1. Información adicional**

Hemos establecido unos objetivos en varios aspectos de la RSC con unos indicadores específicos, todos alineados con nuestro compromiso ODS.

Indicadores de bienestar de los empleados  
Índice de satisfacción de los empleados: Medición del bienestar y la satisfacción laboral.  
Beneficios y compensaciones: Evaluación de los beneficios y compensaciones ofrecidos a los empleados.

Indicadores sociales  
Condiciones laborales: Evaluación de la seguridad y salud de nuestros trabajadores.  
Diversidad: Políticas de inclusión e igualdad de género.  
Formación : Inversiones en el desarrollo profesional de los empleados y en su capacitacion.

Indicadores ambientales  
Huella de carbono: (En proceso) Medición de las emisiones de gases de efecto invernadero producidas por la empresa.  
Consumo de energía: Cantidad de energía consumida por la empresa.  
Gestión de residuos: Reciclaje e innovación para su gestión.

## **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

Nuestra organización se encuentra certificada en la ISO 9001: 2015 es por ello, que contamos con un sistema completamente desarrollado en relación al conocimiento de la satisfacción de nuestros 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 saber si son exitosas

#### 12.1. Información adicional

Nuestra organización se encuentra certificada en la ISO 9001: 2015 es por ello, que contamos con un sistema completamente desarrollado en relación a la mejora continua de nuestro 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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### 13.1. Información adicional

La dirección estratégica de nuestra organización se encuentra alineada con este propósito, junto con nuestro fabricante Linde y en colaboración con el ITA nos encontramos inmersos en proyectos de desarrollo tecnológico, con el fin de ofrecer productos y servicios más eficientes y sostenibles.

## Calidad de los productos y servicios

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### 14.1. Información adicional

Nuestra organización identifica y evalúa el contexto externo e interno con el fin de dirigir nuestros esfuerzos en la mejora de nuestro servicio al cliente. Contamos con indicadores de desempeño de todos nuestros procesos que asociados a nuestros objetivos nos permiten medir nuestro proceso de mejora continua.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### **15.1. Información adicional**

Nuestro servicio postventa se considera parte fundamental de nuestra organización. Es por ello, que todo el proceso se encuentra definido en diferentes procedimientos que se controlan para garantizar su eficacia.

#### **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**

Todos nuestros modelos reflejan los requisitos a cumplir por nuestros productos y servicios.

#### **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

#### **17.1. Información adicional**

Se realizan encuestas anuales desde el departamento de calidad y reuniones con el Comité de la empresa

#### **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.**

Tras la aprobación del Plan de igualdad, hemos realizado la implantación de las políticas y canales de comunicación internos.

#### **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?**

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

No tenemos una política implementada, pero todos nuestros mandos intermedios facilitan la conciliación familiar cuando es necesario, más allá de lo marcado por la legislación

### **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.**

Mediante los responsables de departamento y RRHH, se acaba de establecer un sistema de reuniones anuales con todos los trabajadores de la empresa por parte del departamento de rrhh donde se exponen todas las propuestas e inquietudes de cada trabajador y se estudia el caso.

#### **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.**

Se realizan formaciones tanto individuales, en el ámbito que cada empleado necesite, como grupales, en cuestiones más generales.

### **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.**

Uno de nuestros objetivos ODS es la salud y bienestar de nuestros empleados.  
Ponemos en práctica acciones concretas:

Participación en actividades deportivas diversas, una de ellas es la creación de un club ciclista que colabora activamente con la Fundación Sesé.

En Serma la seguridad es primordial tanto interna como externamente, para ello se realizan cursos de prevención de riesgos laborales adaptados a cada puesto de trabajo, y contamos

con un manual de seguridad y fuerte normativa en prevención de trabajo a través del departamento de Prevención de riesgos.

Utilizamos el canal de comunicación interno para promover hábitos de vida saludables incluyendo menú saludable una vez a la semana.

## **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.**

Contamos con un proceso de gestión de compras en el que se tienen en cuenta aspectos sociales de calidad y medio ambiente.

Estamos en desarrollo de un programa de validación de proveedores que estén alineados con nuestras políticas de RSC.

### **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.**

Contamos con un proceso de homologación de proveedores, en el cual se encuentran definidos los requisitos para la homologación de nuestros proveedores y su control periódico, teniendo en cuenta aspectos sociales, de calidad y ambientales.

## **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.**

**COLABORACIONES ECONÓMICAS Y ACTIVAS DE NUESTRO EQUIPO:**

- Se colabora anualmente con el Banco de alimentos de Zaragoza (con dos recogidas anuales y la aportación de un cheque-donativo), además de la conciliación con otras entidades no lucrativas.
- Fundación Sesé
- Cáritas
- Donantes de sangre
- Iniciativas colaborativas solidarias con los clústers ALIA Y CAAR
- Asociación contra el cáncer

### 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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

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

Todas nuestras acciones solidarias estan alineadas con la estrategia, perfectamente seleccionadas para cumplir nuestros objetivos ODS y mejorar nuestra competitividad.

Se facilitan carretillas elevadoras y apiladores elevados al Banco de alimentos para la campaña de recogida de Navidad.

Alianzas deportivas solidarias con clientes, como torneos solidarios de padel indoor interempresas.

Promoción de carretillas de hidrógeno.

Las colaboraciones solidarias con los clusters ALIA Y CAAR, donde empresas del sector nos unimos para enriquecer nuestro entorno a la vez que fortalecemos lazos cliente-proveedor.

### 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**

Se realizan acciones dentro de la empresa y se implica a los trabajadores. (donativo de alimentos, mantas y ropa a Ucrania, recogida de alimentos en favor de la infancia etc.)

### 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**

Comunicación tanto en redes sociales como de manera interna en la empresa de las acciones que se llevan a cabo tanto propias (recogida de alimentos o donativo anual al banco de alimentos de Zaragoza), como externas (Sesé Bike Tour)

## **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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

La organización ha conseguido la ISO 14001:2015 este 2024, es por ello que se identifican y evalúan los aspectos ambientales significativos de nuestra actividad, asociando indicadores a los mismos, que nos permiten conocer el grado de mejora de nuestro impacto ambiental

### **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.**

Nuestra organización pone en conocimiento de su personal y de todas las partes interesadas su compromiso frente al cambio climático, reflejado en nuestra política integrada de prevención, calidad y medio ambiente.

## **Economía circular**

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### **31.1. Información adicional**

Nos encontramos en pleno proceso de análisis y medición de todos los procesos relacionados con nuestro principal producto (maquinaria de manutención) desde su origen hasta el final de su vida útil.

## **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**

Nuestra organización cuenta con un departamento de Marketing encargado de difundir en los diferentes medios sociales (web y rrss) a nuestras partes interesadas los diferentes planes de mejora ambiental que desarrollamos.

En referencia a la comunicación a nuestro personal, indicar que esta se realiza de manera activa mediante charlas, comunicaciones internas.

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

Hemos desarrollado herramientas de gestión que permiten a nuestros clientes conocer de manera instantánea el servicio que les prestamos, así como todas las incidencias de su flota de maquinaria.

Parte de nuestro ADN y motor de crecimiento es el servicio a nuestros clientes, por lo que nuestra estrategia gira entorno a crear un servicio de atención excelente, así que desarrollamos herramientas para conocer de forma instantánea las incidencias, estado y progreso de la flota de maquinaria de nuestros clientes así como tiempos de respuesta, con

una transparencia total hacia estos.

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

La comunicación entre departamentos siempre puede ser mejorada para crear un clima mucho más eficiente, ya que en nuestra actividad intervienen muchos actores con perfiles muy diferentes que deben ser correctamente coordinados.

### **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, ¿Cuáles son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.