

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MARCO TALLER CERRAJERIA, S.L.**

CIF: B99088999

Polígono Industrial San Miguel, Sector A., Calle

Río Queiles, 3

50830 - Villanueva de Gallego

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MARCO TALLER CERRAJERIA SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

POL. IND. SAN MIGUEL, CALLE RÍO QUEILES, 3

50830 VILLANUEVA DE GALLEGO

ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SECTOR DEL METAL

Fabricante de Portaferetros, Escaleras y Descensores para Cementerios

#### 04 - Año comienzo actividad.

2006

#### 05 - Número de personas empleadas

10

#### 06 - Persona contacto

Luis Mariano Marco Tarrero

#### 07 - E-mail contacto

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

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

#### 08.- Página web

[www.marcotaller.com](http://www.marcotaller.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**

Todos los cambios globales afectan a las empresas en general, en mayor o menos medida. En nuestro caso, tratamos de adaptarnos a través de la implementación de planes a corto y medio plazo conforme se van produciendo esos cambios. Por supuesto, cumplimos con la normativa medio ambiental y de gestión ambiental y facilitamos la conciliación personal y familiar de nuestros trabajadores.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Para una PYME, estos cambios globales suponen un coste importante. No obstante, los planes de adaptación se llevan a cabo poco a poco y en la medida de nuestras posibilidades.

## **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**

Cada día, los clientes exigen en mayor medida la certificación de la ISO 9001 y 14001.. Nuestra empresa cuenta con ella desde el 2020.

### **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**

Nuestra empresa no cuenta con presupuesto específico para ello, pero siempre destinamos fondos a patrocinar clubes y actividades deportivas municipales. Por ejemplo el equipo de Fútbol de Villanueva de Gallego cuenta con nuestro apoyo, así como actividades a asociaciones del municipio.

## **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**

Conocemos e identificamos los grupos de interés en nuestra empresa para reforzar la comunicación con 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**

Detectamos, analizamos las expectativas y necesidades de los grupos de interés y fomentamos la comunicación con ellos, para reforzar el interés mutuo.

## **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**

Nuestra empresa cuenta con una acogida del nuevo empleado, así como un plan de formación. Además nuestros trabajadores tienen visible y presente en todo momento las normas y pautas de la empresa.

Por otro lado, así como tratamos de analizar el grado de satisfacción de nuestros clientes en todo momento. .

**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, si bien exclusivamente los más implicados

### **8.1. Información adicional**

Nos reunimos asiduamente para tratar y consolidar los objetivos, planes y acciones y para reforzar los valores de la empresa.

## **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**

Actualmente estamos trabajando para renovar el Plan Responsabilidad Social de Aragón en nuestra empresa.

### **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**

Estamos inmersos en el proceso para seguir con el plan de Responsabilidad Social.

## **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**

Llevamos a cabo un proceso de evaluación continua a través de diversos medios que proporciona información sobre la satisfacción de los 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**

Identificamos los puntos que son susceptibles de mejorar, a través de un test adecuado adaptado a cada proceso. Se lo hacemos llegar a nuestros clientes para valorar nuestros procesos, servicios y productos en toda la cadena.

### **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**

Nuestra empresa está sometida a un proceso continuo de I+D+I puesto que opera en un sector muy competitivo y con intrusismo. Debemos mejorar nuestros productos constantemente y adaptar nuestros procesos para conseguir nuestros propósitos en materia medioambiental, social y de seguridad.

## 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

Los procesos de producción se adaptan y mejoran a través de las certificaciones que se implantan para una mayor eficacia en la utilización y gestión de los recursos que sea respetuosa con el medio ambiente.

### 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

Ofrecemos a nuestros clientes una garantía total con todos nuestros productos. Llegamos a cabo proceso de evaluación continua de la satisfacción con nuestros clientes, con los que continuamos en comunicación constante.

## 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

Proporcionamos a nuestros clientes toda la información necesaria sobre los productos. Esta información esta publicada en la web. Además nuestro Departamento Comercial visita in situ el cementerio para asesorar sobre que modelo es el más idóneo para cada necesidad, según las características de cada espacio.

## 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

Al contar con pocos empleados, es más sencillo conocer la satisfacción de los trabajadores. Además, realizamos reuniones con gerencia para evaluar sugerencias e indicaciones, siempre con el objetivo de analizar lo que nos proponen para mejorar.

## 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.**

La igualdad y la no discriminación es un máximo ineludible en nuestra empresa. Nos hemos formado sobre estos temas para poner en marcha estos principios y valores.

**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.**

Se tienen en cuenta las circunstancias de cada trabajador, así como un pilar importante en nuestra empresa el tema de la conciliación familiar. Flexibilizando los horarios de trabajo.

**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.**

Escuchamos las propuestas de nuestros trabajadores sobre las necesidades de formación. Evaluamos las propuestas y ofrecemos medidas específicas de formación a cada empleado..

**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.**

Los trabajadores son conocedores de que tienen un abanico de opciones de formación que pueden realizar cada año.

**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.**

Nosotros tenemos contratada una empresa de Servicio de prevención y vigilancia de la salud.

**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.**

Intentamos realizar compras a proveedores que tengan en cuenta los aspectos ambientales y sociales, de igual manera que mejoramos nuestros productos para ofrecerlos a los clientes con este valor añadido.

**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 contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

**24.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**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.**

Valoramos en que medida podemos aportar algo siempre que nos lo solicitan

**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?**

No, no están unidos con el negocio

### **26.1. Información adicional.**

Nuestra actividad no esta integrada directamente en proyectos del ámbito social.

### **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**

Dado que nuestra empresa cuenta con un plan de comunicación, todos los trabajadores están debidamente informados en este tipo de cuestiones.

### **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 informa únicamente cuando se demanda

#### **28.1. Información adicional**

Se atiende y se valora tras la solicitud de demanda de la misma.

## **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.**

Contamos con la norma ISO 14001 y disponemos del servicio de una empresa gestora de residuos que recoge y gestiona adecuadamente los residuos generados en los procesos productivos.

### **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.**

Nuestra empresa ha puesto en marcha distintas iniciativas, que refuerza nuestro compromiso para prevenir la contaminación. Una de ellas es plantar alrededor de nuestra



nave arboles para mitigar los daños ocasionados por nuestra huella de carbono. Por otro lado llevamos a cabo acciones de información y sensibilización como la colocación de carteles indicando que no se tiren residuos o desechos alrededor de nuestra empresa. Además, implantamos políticas encaminadas a la reducción de consumos innecesarios en cualquier ámbito de nuestra empresa.

## **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**

Desde hace varios años una empresa externa está integrada en nuestro ámbito de trabajo para ayudarnos a la consecución de nuestros objetivos. Ella se encarga de recoger y gestionar diferentes residuos ocasionado por los distintos departamentos y líneas de producción.

## **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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

Tenemos un plan de comunicación con el que se informa a todos los empleados de las medidas que se llevan a cabo en materia medioambiental y de la necesidad de comprometerse con esta causa. Así como esta publicado en nuestra página web la certificación de la ISO 14001

## **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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 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?**

Prestar el mejor servicio a nuestros clientes ofreciendo productos y servicios de calidad y adaptando las necesidades, pero también con el valor añadido de realizarse preservando el medioambiente.

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

Evaluar, reforzar constantemente nuestro compromiso social y ambiental.

### **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.