

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**TOLDOS LUCAS, S.L.**

CIF:B50373372

Polígono Ciudad del Transporte Calle P-B Nave 12

50820 - San Juan de Mozarrifar

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

TOLDOS LUCAS, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Pol. Ciudad del Transporte c/P-B nave 12

0820 SAN JUAN DE MOZARRIFAR (ZARAGOZA)

#### 03 - Sector. Actividad

Textil. Producción e instalación de productos para protección solar

#### 04 - Año comienzo actividad.

1968

#### 05 - Número de personas empleadas

20

#### 06 - Persona contacto

Diego Díaz Sanz

#### 07 - E-mail contacto

[diegodiaz@toldoslucas.com](mailto:diegodiaz@toldoslucas.com)

#### 08.- Página web

[www.toldoslucas.com](http://www.toldoslucas.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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

TOLDOS LUCAS se encuentra directamente afectada por el contexto externo (PESTEL) de la Comunidad Autónoma de Aragón y especialmente de la Comarca Central (Área Metropolitana de Aragón). Cada vez más como para el resto de organizaciones también está afectada por otras partes interesadas externas de otros ámbitos, como los proveedores de materiales o de servicios externos.

Se ha realizado un análisis del contexto interno y externo de la organización, así como una definición de las necesidades y expectativas de las diferentes partes y grupos de interés.

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

Si

**2.1. Información adicional**

Es importante para un desarrollo ético y sostenible del negocio tener una perspectiva global del contexto en el que se encuentra, tanto pasado, presente como futuro.

Se realiza un análisis DAFO de la organización para la implantación de mejoras. Actualizándose de manera al menos anual.

**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**

Si, se desarrollan acciones y mejoras a corto plazo, por medio de planes de mejora y de continuidad de negocio, como a largo plazo por medio de objetivos de calidad y de mejora.

**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**

Se revierte alrededor del 0.1% del beneficio anual de la organización en proyectos sociales y medioambientales por medio de apoyo a ONG locales e internacionales.

Además de esto debido a la actividad, se realizan cursos bajo una perspectiva de mejora social y ambiental (módulos de igualdad, búsqueda y mejora de empleo y sensibilización ambiental).

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificadas 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**

Se han identificado las diferentes partes y grupos de interés, tanto internos (propiedad, trabajadores) como externos (clientes, proveedores, profesores externos, administración, competencia y bancos). Según lo establecido en la norma ISO 9001:2015 revisada anualmente por una entidad externa independiente, para comprobar el cumplimiento de los requisitos asociados. (Documento del sistema: Partes interesadas ? Contexto).

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

Se ha realizado un análisis de las necesidades y expectativas de las diferentes partes y grupos de interés, tanto internos (propiedad, trabajadores) como externos (clientes, proveedores, profesores externos, administración, competencia y bancos). Según lo establecido en la norma ISO 9001:2015 revisada anualmente por una entidad externa independiente (Documento del sistema: Partes interesadas ? Contexto).

## **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**

Se tienen definidas las funciones, requisitos, responsabilidades y competencias necesarias para los puestos de trabajo. Esta información es suministrada en la incorporación y por medio de sensibilizaciones periódicas.

La dirección y el personal de la organización cuenta con experiencia en producción e instalación de sistemas de protección solar, cartelería y cubrimientos.

**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 cuenta con un manual de calidad y un dossier informativo, los cuales se suministran,

dando toda la información necesaria para la impartición de formaciones de forma homogénea.

Se realiza una sensibilización periódica donde se comunica política de gestión, objetivos de mejora, así como efectos y consecuencias de realizar el trabajo correctamente o de manera errónea.

## **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**

Se prima el trato correcto de trabajadores y subcontratas, así como se fomenta el trabajo en equipo y la conciliación y flexibilidad de horarios.

### **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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Se ha establecido un objetivo en 2023 en relación a la mejora de la Responsabilidad Social en la organización: mejora de condiciones laborales de trabajadores y colaboradores, gestión de sugerencias, transparencia, gestión ética de la organización, colaboración con ONG´s.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

##### **11.1. Información adicional**

Siguiendo las directrices de la norma ISO-9001, implantamos un sistema de encuestas que enviamos a los clientes junto con la factura, las condiciones de garantía y una foto del trabajo terminado. Nos permite analizar los datos quincenalmente y poder dar respuesta a posibles incidencias o disconformidades que el cliente nos plantee en la propia encuesta.

#### **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 través del procedimiento de Satisfacción al cliente dentro de la norma ISO-9001, se

someten las mejoras que nos proponen a la dirección para plantear su implantación

### **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**

Se realiza una monitorización de los trabajos realizados, así como de las necesidades de clientes. Se controlan los procesos realizando una innovación continua en la métodos y procesos.

Se realizan de manera continua mejoras en los productos, ampliando la oferta de los mismos para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado.

### **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**

Se realiza un control estricto con las primeras veces que se realiza el producto e instala.

Se tienen en cuenta los requisitos del cliente y se comprueba que se han cumplido tras la realización e instalación del producto. Controlado por medio del proceso comercial y del de producción. Se cuenta con un departamento de SAT (Servicio de Atención Técnica) para la mejora del proceso de prestación del servicio y ajustes urgentes del mismo.

#### **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**

Se tiene en cuenta cualquier necesidad posterior a la impartición, y se realiza un control y planificación de toda la documentación de los trabajos. En caso de cualquier incidencia se realiza un seguimiento de esta para la corrección de la misma. Controlado por medio del proceso de producción y prestación del servicio.

### **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**

Por medio del catálogo, web y tarifa. A la hora de realizar la solicitud y/o presupuesto, según lo establecido en el proceso comercial.

## **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**

Se realiza una encuesta de clima laboral, suministrada a todos los trabajadores, donde se consulta sobre diferentes aspectos relacionados con su trabajo, buscando las mejoras a poder realizar para conseguir que los trabajadores se encuentren implicados y lo más contentos posibles en su relación con Toldos Lucas.

Por medio del representante sindical de la empresa se realiza una comunicación directa con los trabajadores, aumentando la información asociada.

### **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.**

Se prima la contratación de trabajadoras para los trabajos de gestión, y no se discrimina en ningún caso a los trabajadores por género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura.

Se tiene en cuenta para la selección de los mismos la experiencia en el área de producción o prestación del servicio.

### **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 la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Se fomenta la flexibilidad horaria, el trabajo a distancia (en caso posible).  
Se intenta planificar el horario de los trabajos apropiados para los trabajadores y clientes.

## **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.**

Por medio de la evaluación de competencias (realizada de manera continua y registrada anualmente), se cuenta con un plan de formación interno, así como una gestión de los RRHH por medio del proceso de RRHH.

### **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.**

Por medio del proceso de RRHH.

Los trabajadores solicitan formación en las que están interesados, o se programan según las necesidades detectadas.

Se realiza un control de la eficacia de las acciones formativas realizadas.

## **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.**

Se cuenta con contrato con Servicio de Prevención Ajeno, se realizan controles médicos anuales. Se sigue lo establecido en el Plan de PRL interno y se realizan los cursos necesarios y recomendables para su cumplimiento.

## **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.**

Se realiza una evaluación continua de proveedores con una evaluación anual, donde hay criterios para su aprobación o baja.

Se prima proveedores de la zona, y con buen comportamiento ambiental y ético.

## **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.**

Los proveedores críticos son los que pueden afectar a la calidad del producto y servicio prestados, o al cumplimiento legal de la organización.

Se realiza un control prioritario de los proveedores y subcontratas con los que se colabora.

## **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.**

En proyectos de fomento de cultura, aumentando los conocimientos, así como las capacidades para la mejora en las condiciones del trabajo, y de conocimiento.

### **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.**

Participación en campañas de recogidas de alimentos fomentadas por otras empresas. También con entidades sin ánimo de lucro

### **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**

Se pone en común a personas para poder mejorar su red y así poder incorporarse al mercado laboral.

Se realiza una sensibilización integral en relación a la mejora psicológica y al correcto comportamiento ambiental, de salud laboral, así como de igualdad y no discriminación.

## **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**

Por medio de web y redes sociales se comunican las actividades planificadas y realizadas.

## **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 segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **29.1. Información adicional.**

Se realiza un seguimiento de indicadores ambientales significativos (consumos y generación de residuos).

Se cuenta con indicadores de cálculo de huella de carbono.

### **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.**

Se comunica a clientes y trabajadores la importancia de un buen comportamiento ambiental, y se suministran los medios necesarios para que los trabajos impacten lo menos posible con el medio, así como realizando planes de compensación del impacto ambiental por medio de colaboración con entidades y ONG's ambientales.

### **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**

Se realiza un control continuo del consumo energético realizando mejoras para el descenso del consumo y del consumo fantasma.

Se priman las compras verdes y de proximidad de materias primas.

Se realiza la separación de residuos en origen, gestionándose en los contenedores del Ayuntamiento.

Se cuenta con unas buenas prácticas ambientales implantadas y comunicadas a trabajadores y clientes.

## **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**

Se comunican las buenas prácticas ambientales implantadas y comunicadas a trabajadores y clientes.

Se cuenta con cartelería y recordatorios en las aulas y centro.

Se comunican los objetivos de mejora ambiental aprobados.

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

8

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

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

La flexibilidad y capacidad de respuesta.

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

Colaboración con ONG´s y planes de minimización de impacto 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 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 3. Salud y bienestar.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.