

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**REFCONSA SERVICIOS INTEGRALES  
ARAGONESES, S.L.**  
CIF:B99166142  
Polígono Industrial El Portazgo, Nave 20.  
50011 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

REFCONSA SERVICIOS INTEGRALES ARAGONESES S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

POLIGONO INDUSTRIAL EL PORTAZGO NAVE 20 ZARAGOZA 50011

#### 03 - Sector. Actividad

CONSTRUCCIÓN

#### 04 - Año comienzo actividad.

2007

#### 05 - Número de personas empleadas

13

#### 06 - Persona contacto

CLAUDIU NICOLAE BRADEANU

#### 07 - E-mail contacto

ADMINISTRACION@REFCONSA.ES

#### 08.- Página web

WWW.REFCONSA.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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

#### **1.1 Información adicional**

estos temas globales y generales pueden influir en diversos aspectos de una organización, desde su estrategia y operaciones hasta su cultura y reputación. Es importante que las organizaciones estén conscientes de estos factores y adapten sus estrategias y prácticas en consecuencia para mantenerse relevantes y exitosas en un entorno en constante cambio

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Aunque las PYMES pueden enfrentar desafíos únicos en cada uno de estos ámbitos debido a sus limitaciones de recursos, aún pueden abordar estos temas de manera efectiva con creatividad, colaboración y un enfoque estratégico.

### **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**

La inclusión de consideraciones sociales y ambientales en la planificación estratégica puede ser un motor clave para la empresa. Permite gestionar riesgos de manera proactiva, capitalizar oportunidades emergentes, cultivar relaciones más sólidas con sus partes interesadas, fortalecer su imagen y generar un valor duradero tanto para la empresa como para la comunidad en su conjunto.

- 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**

Se plantea para este año destinar porcentaje del beneficio en programas de salud

### **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

Tenemos identificados y reconocemos la importancia de diversos grupos de interés con los que nos relacionamos. Estos incluyen:

Empleados: el equipo es fundamental para el funcionamiento y el éxito de la empresa. Nos esforzamos por comprender y atender sus necesidades, fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y ofrecemos oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Clientes: Valoramos profundamente a nuestros clientes y nos esforzamos por proporcionar productos o servicios de alta calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estamos comprometidos a mantener una comunicación abierta y establecer relaciones sólidas y duraderas con ellos.

Proveedores: Mantenemos relaciones colaborativas con nuestros proveedores, reconociendo su papel crucial en nuestra cadena de suministro.

### 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

Analizamos datos relevantes, como métricas de satisfacción del cliente, datos de rendimiento del empleado, comentarios de los proveedores y tendencias del mercado, para identificar patrones y áreas de mejora.

Organizamos reuniones con nuestros empleados.

## 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

Estamos trabajando en la creación de un documento formal que recoja las normas y pautas clave. Para proporcionar claridad y coherencia en las expectativas y prácticas laborales, y servir como una referencia útil para los empleados en todas las etapas de su empleo.

### 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

Mantenemos una comunicación abierta sobre la cultura y los objetivos de la organización a través de reuniones de equipo, correos electrónicos y otros canales de comunicación interna.

Reconocemos a los empleados que demuestren los valores de la organización y contribuyan al logro de sus objetivos.

## **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**

Garantizamos condiciones de trabajo seguras y saludables, promover la igualdad de oportunidades y tratar a los empleados con dignidad y respeto.

Adoptamos prácticas sostenibles para minimizar el impacto ambiental con las energías renovables que utilizamos en nuestras instalaciones, oficinas, nave.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

#### **10.1. Información adicional**

Ahorro de energía.

Volumen de residuos reciclados o reutilizados.

## **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**

Analizamos de manera sistemática los comentarios de los clientes y las quejas recibidas para identificar patrones, tendencias y áreas de mejora

### **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**

Recopilamos datos, clasificamos la información e identificamos los patrones y las área de mejora.

## **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**

Identificamos las tendencias y necesidades del mercado, visitamos Ferias correspondientes a nuestro sector

Analizamos las necesidades y expectativas de los clientes y realizamos una priorización de áreas de mejora

## **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**

la prestación del servicio la realizamos con una planificación cuidadosa, ejecución efectiva y atención continua al cliente para garantizar las expectativas de manera satisfactoria.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

### **15.1. Información adicional**

Mantenemos líneas de comunicación abiertas y accesibles para que los clientes puedan ponerse en contacto fácilmente en caso de preguntas, problemas o comentarios. Ofrecemos servicios de mantenimiento preventivo para ayudar a mantener los productos y los servicios prestados en óptimas condiciones de funcionamiento y prolongar su vida útil.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

Si el cliente nos pregunta preparamos un documento para ellos

### **16.1. Información adicional**

Disponemos de certificados de productos que garantiza la calidad y la seguridad

## **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**

Se realizan reuniones periódicas para la comprensión más profunda de sus necesidades, preocupaciones y sugerencias

## **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)?**

No se han desarrollando actividades en esta materia

### **18.1. Información adicional.**

En nuestra organización, contamos con empleados provenientes de cinco países distintos. Valoramos y fomentamos la oportunidad de que personas de diversas culturas trabajen juntas.

## **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.**

Flexibilidad de horarios: Permitir horarios flexibles de entrada y salida, así como la opción de trabajar desde casa cuando sea posible

## **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.**

En la organización, se programan acciones formativas y se comunican a la plantilla

### **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.**

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

### **22.1. Información adicional.**

Disponemos de personal tecnico preventivo y trabajamos con servicio de prevención externo

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

### **23.1. Información adicional.**

Seleccionamos la compra de productos que sean producidos de manera sostenible, utilizando materiales reciclados o renovables siempre que sea posible. Esto puede incluir la compra de papel reciclado, productos de escritura rellenables o fabricados con materiales reciclables, y consumibles de oficina eco.

## **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.**

Se tienen en cuenta a la hora de realizar la compra de productos y servicios de proveedores locales para contribuir a fortalecer la economía local. con esto ayudamos a contribuir también a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con el transporte de mercancías.

## **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.**

colaboramos en proyectos que proporcionan alimentos y comidas a personas en situación

de vulnerabilidad económica específicamente con bancos de alimentos

#### **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.**

No, no están unidos con el negocio

#### **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**

En la organización se fomenta la participación e implicación activa de las personas empleadas y otros grupos de interés en las actuaciones sociales.

#### **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**

Contribuir de manera más significativa al bienestar de la comunidad local

#### **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.**

Se realizan acciones como:

- Imprimir siempre en B/N en uso interno
- Apagado de luces de la oficina y taller
- Reciclaje de papel / cartón / plástico / envases

-Correcta gestión de residuos colaborando con los centros específicos

### 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?**

No existen actividades en marcha

#### 30.1. Información adicional.

La empresa trabaja en la sensibilización tanto interna como externamente para promover la importancia de la prevención de la contaminación y fomentar prácticas ambientalmente responsables entre sus empleados, clientes, proveedores promoviendo la instalación de placas solares tal como se ha realizado en nuestras propias instalaciones.

### 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 recicla y hace un uso responsable de la calefacción y del aire acondicionado utilizando energía renovable con las placas solares propias.

### 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?**

No de una manera formal

#### 32.1. Información adicional

Aun no se han desarrollado y por lo tanto no se han comunicado

## 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 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Capacitar a las personas de la empresa

- 7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Disponer de presupuesto
- 10 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes

#### **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?**

5

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

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

Nuestro compromiso con la transparencia y la normativa.

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

AREA SOSTENIBILIDAD

#### **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 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.