

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**INDUSTRIAS MARJO, S.L.**

CIF:B50035997

Polygon PLA-ZA. C/ Turiaso nº:22.-  
50197 - Cuarte de Huerva  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

INDUSTRIAS MARJO SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

CALLE TURIASO 22 50197 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

COMERCIO MAYOR MENOR DE PRODUCTOS DE ALIMENTACION Y BEBIDAS

#### 04 - Año comienzo actividad.

1976

#### 05 - Número de personas empleadas

113

#### 06 - Persona contacto

CAROLINA GARCIA GARCIA

#### 07 - E-mail contacto

[carolinagarcia@marjo.es](mailto:carolinagarcia@marjo.es)

#### 08.- Página web

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

analizamos estas variables en el plan estratégico de la empresa

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

Si

### **2.1. Información adicional**

nuestra empresa ya tiene un tamaño lo bastante grande en cuanto a facturación, extensión geográfica y empleo como para tenerlos en cuenta

## **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?**

No hay una planificación formal en la organización

### **3.1. Información adicional**

tenemos objetivos, economicos por supuesto, y sociales en cuanto a integración, formación, igualdad. No tenemos ambientales mas allá de la inercia del propio trabajo

### **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**

no se destinan beneficios, hemos estado muchos años sin tener beneficios.

## **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**

lo tenemos activado y procedimentado

### **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

Tenemos ENCUESTAS de satisfacción de clientes, elaboramos un informe anual, se analiza, y atendemos las solicitudes de mejora

## 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

tenemos un manual de bienvenida y un decálogo de convivencia

### 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

tenemos definidos la misión, visión y valores en el plan estratégico y lo conocen dirección y mandos intermedios.

Además disponemos de una formación on line que recoge la historia , hitos y valores de la compañía en formato Welcome

## Plan de Responsabilidad Social

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

No hemos trabajado previamente en esta materia

### 9.1. Información adicional

no tenemos nada hecho en este sentido

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

### 10.1. Información adicional

no tenemos un plan

## 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**

es un punto obligado de la norma ISO 9001:2015  
estamos certificados desde el año 2005 y es una herramienta muy interiorizada en nuestro canal de venta

**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**

esas mejoras derivan del informe de satisfacción cliente anual

**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**

buscamos en reuniones continuas con los comerciales nuevos productos y líneas de negocio, detectamos nichos vacíos de mercado y analizamos la competencia pero todo de manera informal.

**Calidad de los productos y servicios****14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio

**14.1. Información adicional**

solo lo hicimos una vez con agua en brick para evitar el consumo de plástico y tuvimos que regalar el primer camión que nos envasaron. El precio del brick es mas caro y aunque se hacia una donacion a pozos sin fronteras nuestros clientes no la compraban porque era más cara que la botella de plástico. Solo clientes como hoteles optaron por este formato pero hubo que anularlo porque el consumo de hoteles rurales es minoritario.

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

No ofrecemos servicio postventa

**15.1. Información adicional**

las quejas de clientes suelen ser telefónicas o vía email, y se resuelven en el momento.

## 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

la red comercial tiene acceso a la nube con toda la información comercial desde sus dispositivos. además se envía una revista mensual con ofertas y promociones y novedades por whastapp y correo electronico a los comerciales para que las difundan en sus clientes. Utilizamos news con ofertas agresivas para canales concretos de venta (app)

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

#### 17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

No se evalúa

#### 17.1. Información adicional

la relación de los trabajadores con la dirección es muy cercana y las quejas y meritos suelen comentarse en el dialogo diario, si bien, ultimamente le hemos dado voz al empleado a través de formación en aula.

### 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 de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

#### 18.1. Información adicional.

al ser empresa de mas de 50 trabajadores estamos obligados a tener un plan de igualdad; tenemos el diagnostico hecho desde el año 2021 pero al ser nacional los sindicatos todavía no se han puesto en contacto con nosotros para negociar el Plan. Si bien, conscientes de la obligación realizamos la formación en sensibilización de igualdad a toda la plantilla y una vez al año al personal de nueva incorporación como política de empresa.

## 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?

No se han desarrollando actividades en esta materia

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

en las delegaciones realizamos jornada intensiva para facilitar la conciliación con horarios de 7 a 15h.

Se facilita a las mujeres trabajadoras la reducción de jornada en los horarios que ellas solicitan y se adapta el puesto a los horarios cuando ha sido necesario.

En la central el trabajo a turnos favorece la conciliación.

## **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.**

tenemos un plan de formacion anual pero no se comunica a toda la plantilla; siempre responde a necesidades de la persona derivada de la evaluación del desempeño, o a la necesidad de aprender nuevas tareas o habilidades derivadas del puesto de trabajo (nuevas funciones o promoción)

### **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.**

la evaluacion del desempeño se realiza cada año y existen un modelo de evaluación que se cumplimenta en cada reunión con el personal. Si bien es cierto que las personas que conocen su trabajo y lo desarrollan desde hace muchos años en puestos de baja cualificación no participan de forma directa, aunque si se hace una valoración de cumplimiento de objetivos medibles que se queda registrada por escrito.

## **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.**

realizamos formación en de manera preventiva y proactiva sobretodo cuando se producen accidentes de trabajo: en materia de conducción segura, educación postural, estres en el trabajo por ejemplo. Para este año tenemos planificadas acciones dirigidas a la dieta saludable.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

#### 23.1. Información adicional.

en la compra de productos de alimentación es difícil tener en cuenta estos criterios porque hay que vender lo que el cliente pide.

En la compra de suministros no se está teniendo en cuenta.

### Clasificación y evaluación de proveedores

**24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

#### 24.1. Información adicional.

tenemos una evaluación de proveedores derivada del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 basada en criterios de calidad de servicio (reclamaciones en la entrega y devoluciones por error de pedido, producto confundido, o producto defectuoso) .

Solicitamos registro sanitario y normas ISO, IFS, medioambientales.

## 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 de forma regular con entidades sin ánimo de lucro para dar salida a producto de caducidad corta especialmente con las meriendas de los niños. "ningún niño sin un dulce", "ningún niño sin un juguete".

Colaboramos con Atades carreras solidarias

Damos trabajo de envasado diario a un centro especial de empleo patrocinios: club de futbol Urdaliz (en categoría REF)

### 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.**

Damos trabajo diario de envasado de productos de nuestra marca a un centro especial de empleo, con una planificación semanal y como proyecto anual cuantificado.

#### **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?**

No se difunden estas actuaciones

#### **27.1. Información adicional**

no se conoce más allá de las personas que participamos activamente en alguna fase del proyecto. Hasta ahora hemos optado por la discreción como política de empresa.

#### **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**

Nunca hemos hecho publicidad de esas colaboraciones.

### **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.

#### **29.1. Información adicional.**

nos preocupamos por el medio ambiente en la acciones inherentes a nuestra actividad diario.

Reutilizamos el cartón de los embalajes: lo utilizamos para empaquetar nuestros pedidos de venta.

Contamos con un contenedor de reciclaje de cartón y plástico.

Separamos dentro de nuestras instalaciones en contenedores orgánicos, papel, botellas de plástico.

Tenemos contenedores de residuos de cartuchos de toner.

Kilometro cero: trabajamos con fabricantes y proveedores/acrededores locales para fomentar el empleo en nuestra zona y reducir costes/impacto ambiental logístico.

Facilitamos a los vendedores "la ruta a pie" en el centro de los núcleos urbanos.

Ya tenemos cinco vehículos comerciales híbridos.

Cambiamos en 2019 la iluminación de nuestras instalaciones a LED para reducir el consumo energético. En 2023 el sistema de calefacción por radiadores en vestuarios por termostatos programados en horas de actividad y aparatos que conservan el calor.

Hemos realizado un estudio de viabilidad de Placas Solares.

en el ultimo año nos hemos propuesto llegar a papel Cero. Para ello hecho implantando un aplicación de monitorización de rutas de reparto, para evitar la entrega de copia de factura en papel, todo va en la pda del repartidor.

Integramos la facturación edi para los clientes organizados.

Realizamos una campaña de captación de emails de cliente para envío de facturas masiva por email.

Realizamos una campaña de captación de clientes APP, para que los clientes hagan su pedido por la app y evitar los desplazamientos de nuestros comerciales.

Además hemos implantado una app de rrhh para evitar la entrega de documentos en papel al trabajador. Todo se cuelga en el portal.

## **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.**

no producimos contaminantes, salvo por la flota de vehículos que tenemos.

## **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

### **31.1. Información adicional**

pocas veces surge la necesidad pero si que utilizamos empresas de recompra de producto para darle "una segunda oportunidad" a colecciones obsoletas de juguetillos.

## **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**

no hemos hecho nada en este sentido

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

hemos conseguido una integración social de trabajadores de muchas nacionalidades, el respeto a las personas y la incorporación de la mujer en lucha por la igualdad en puestos de escasa representación.

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

la gestión medioambiental y acción social, la hacemos de una forma intuitiva, por inercia, sin objetivos, presupuesto,

## Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni los ODS

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

No

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.

- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.