

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**KEMLER, S.L.U.**

CIF:B50879055

C/Rafael Pamplona Escudero 34, Local Dcha.

50005 - ZARAGOZA

Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

KEMLER, S.L.U.

### 02 - Dirección - CP - Población

Pamplona Escudero, 34 local  
50005 Zaragoza

### 03 - Sector. Actividad

Formación y Consultoría

### 04 - Año comienzo actividad.

2001

### 05 - Número de personas empleadas

20

### 06 - Persona contacto

Javier Sáez Lozano  
Alberto Aguilar Borraz

### 07 - E-mail contacto

[jsaez@kemler.es](mailto:jsaez@kemler.es)  
[aaguilar@kemler.es](mailto:aaguilar@kemler.es)

### 08.- Página web

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

Se han identificado las partes interesadas de la organización, así como sus necesidades y expectativas y se realiza un seguimiento continuo del contexto en el que prestamos nuestros servicios.

Se realiza un seguimiento de los indicadores relativos a los procesos afectados, desde el punto de vista de calidad y de medio ambiente.

Se establecen objetivos de mejora tanto asociados a los indicadores de los procesos, como con una visión más estratégica a largo plazo. Algunos de estos objetivos están relacionados con la utilización de elementos tecnológicos en nuestros procesos.

Dirección mantiene un diálogo continuo con el personal afectado en lo relativo a aspectos sociales.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Para hacer frente a los cambios, las pymes pueden utilizar mecanismos y medios que facilitan su adaptación. Es importante para ello un buen acceso a la información necesaria y un proceso interno de análisis y de toma de decisiones estratégicas.

#### **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**

Se dispone de una planificación ambiental, sobre la que se plantean objetivos periódicos y sobre la que se realiza un seguimiento. Todo ello auditado según ISO 14001.

Aunque hay acciones sociales continuas, no hay una planificación documentada a tal efecto.

#### **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**

KEMLER colabora con ASPANOA y mantiene diversos proyectos de ayuda a refugiados.

#### **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.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

##### **5.1. Información adicional**

Se mantiene un contacto continuo con nuestras partes interesadas, identificando sus necesidades y expectativas y gestionándolas de común acuerdo.

#### **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**

Las necesidades y expectativas se analizan de forma individualizada. Pero fruto de este análisis se toman decisiones a nivel de proceso/negocio.

La relación con los clientes para la prestación de los servicio se realiza siempre a través de la definición documental clara y exhaustiva de las características del servicio a prestar.

La comunicación con los clientes se realiza de acuerdo a lo dispuesto en la normativa de protección de datos y se realiza una planificación y análisis anual de la estrategia de comunicación.

#### **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**

Dirección realiza directamente el proceso de acogida, donde se transmiten los valores de la organización.

#### **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**

Se transmiten de forma individualizada desde Dirección a cada una de las personas en las reuniones periódicas y en los planes de acogida iniciales.

#### **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**

KEMLER colabora con ASPANOA y mantiene diversos proyectos de ayuda a refugiados.

**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**

El enfoque de Responsabilidad Social está embebido en muchas de nuestras actividades, por lo que no se consideran objetivos separados.

## **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**

En todos nuestros servicios se recoge la satisfacción del cliente. Los datos son revisados y analizados documentalmente e incorporados a las revisiones periódicas con Dirección.

**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**

Las mejoras planteadas, derivadas de la revisión y análisis de la información recogida acerca de la satisfacción del cliente, son contrastadas de nuevo en la prestación de los nuevos servicios, comprobando su eficacia.

## **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**

Diseñamos nuestros productos tras un análisis de las necesidades de los clientes.

Contamos con un servicio de vigilancia industrial y tecnológico para identificar las mejores prácticas disponibles.

Una vez implantadas y entregadas al cliente se evalúa el resultado y se rediseña el producto.

## 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 establecen objetivos ambientales anuales y se planifican adecuadamente. Se realiza seguimiento periódico de los mismos. Todo ello auditado según ISO 14001.

Los servicios se diseñan teniendo en cuenta los aspectos ambientales y los impactos en todas las partes interesadas.

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

No ofrecemos servicio postventa

#### 15.1. Información adicional

Por las características de nuestro servicio, no tiene sentido el concepto de servicio posventa.

## 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

Cualquiera de nuestros servicios dispone de una ficha o documento específico que describe todas sus características.

## 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

Como mínimo anualmente, Dirección mantiene una reunión individual con cada empleado, recabando esta información directamente.

## 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.**

En la selección de personal se atiende a criterios técnicos, sin importar el género, origen racial, discapacidad, etc?

La promoción y el desarrollo interno de capacidades es uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión de RRHH.

### **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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Adaptación de horarios a petición de los trabajadores. Se facilita la asistencia a citas médicas y otras necesidades personales.

### **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.**

Los trabajadores pueden proponer la formación que consideren necesaria para la realización de sus funciones.

**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.**

A partir de matrices de competencias y polivalencia se evalúa anualmente el desempeño y evolución de cada trabajador, potenciando su desarrollo profesional en función de las necesidades de la empresa.

### **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.**

Se dispone de una evaluación de riesgos y una planificación de la actividad preventiva.

## 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.**

Se tiene en cuenta la procedencia y el impacto en el ciclo de vida de determinados productos (material de oficina).

Se dispone de un acuerdo de colaboración en el que se incluyen criterios ambientales y de seguridad para las contrataciones de servicios.

### 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.**

Se dispone de acuerdo de colaboración con subcontratistas de servicios.

## 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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

**25.1. Información adicional.**

KEMLER colabora con ASPANOA y mantiene diversos proyectos de ayuda a refugiados.

### 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, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

Se establecen proyectos asociados a nuestras líneas de negocio, asociados con el apoyo a colectivos vulnerables y a la inserción profesional.

Disponemos de una bolsa de trabajo gratuita en el sector del transporte y la logística.

### **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Colaboramos con distintas asociaciones desde hace varios años. Se realizan comunicaciones a empleados y a todos los grupos de interés para fomentar su colaboración con algunas de las causas.

### **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**

Se realizan comunicaciones para fomentar la colaboración con proyectos concretos.

## **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.**

Dentro de nuestro sistema de gestión certificado en calidad y medio ambiente, disponemos de indicadores ambientales y de objetivos anuales que se revisan periódicamente.

### **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.**

Las acciones relativas al comportamiento ambiental de la organización se comunican y gestionan de forma interna, en colaboración con todo el personal.

**Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

**31.1. Información adicional**

Se estudia en la prestación de cada servicio y desde su diseño la minimización de los impactos ambientales relacionados.

**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 comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

**32.1. Información adicional**

Las acciones relativas al comportamiento ambiental de la organización se comunican y gestionan de forma interna, en colaboración con todo el personal.

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

8

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

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

Conciencia de la Dirección sobre la atención a todas las partes interesadas.

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

Documentación y comunicación externa de las acciones sociales realizadas.

## **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 4. Educación de calidad.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.