

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**COFERDROZA, S. Coop. Ltda.**

CIF:F50016856

Polígono Los Llanos de la Estación. C/Isaac Peral  
1-3.

50800 - ZUERA

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

COFERDROZA, S. COOP. LTDA.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Isaac Peral, 1-3 · Pol. Ind. Los LLanos de la Estación  
50800 Zuera  
Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Venta al por mayor de ferretería, bricolaje, suministro industrial y droguería.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1965

#### 05 - Número de personas empleadas

114

#### 06 - Persona contacto

Pedro San Miguel Soriano

#### 07 - E-mail persona contacto

[psanmiguel@coferdroza.es](mailto:psanmiguel@coferdroza.es)

#### 08.- Página web

[www.coferdroza.es](http://www.coferdroza.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)**

### **1.1, Información adicional**

Coferdroza cuenta con planes estratégicos de periodicidad trianual (actualmente en curso el Plan 2024-2026) para los que se analizan previamente (vía DAFO / PESTEL) los aspectos económicos, políticos, ambientales, tecnológicos, así como de igualdad. Aquellos se despliegan en planes de gestión anuales para ejecutar las líneas del plan estratégico. Además, Coferdroza cuenta como referente de su gestión integral con el Modelo EFQM, en una búsqueda constante de la excelencia que nos permita seguir siendo una empresa rentable, social y económicamente, y sostenible en el tiempo, además de un sistema de gestión integrado conforme a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 respectivamente.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

#### **2.1. Información adicional**

Mediante la optimización de las rutas, hemos logrado una significativa disminución en las emisiones de CO2 de nuestros camiones. Asimismo, hemos implementado medidas que resultaron en una notable reducción en las emisiones de CO2 provenientes de nuestra flota de vehículos propios.

Hemos implementado medidas efectivas que han llevado a una notable disminución en el consumo de agua por empleado, además nuestro compromiso con la eficiencia energética se ha traducido en la instalación de placas solares propias y por lo tanto, en una marcada reducción en el consumo eléctrico de nuestras instalaciones.

Abrazando prácticas más sustentables, hemos logrado una considerable reducción en la generación de papel y cartón por unidad de venta además de la reducción de plásticos de un solo uso.

### **3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

#### **3.1. Información adicional.**

Existen partidas concretas dentro del presupuesto de cada departamento para estos aspectos, partidas que son diseñadas, seguidas y controladas periódicamente.

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

### **4.- 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.**

#### **4.1. Información adicional**

Coferdroza cuenta con una matriz de materialidad donde se recogen y analizan las necesidades y expectativas prioritarias de los grupos de interés clave identificados (Socios, Personas, Alianzas, Consejo Rector y Sociedad), identificando los 25 temas más relevantes, relacionados con los aspectos económicos, medioambientales y sociales que a su vez están alineados con los ODS. Esta información ha sido obtenida a través de diferentes canales de diálogo establecidos y sistematizados con diversa periodicidad para interactuar con todos los grupos de interés clave (RRSS, encuestas, visitas a las instalaciones, visitas comerciales, reuniones sectoriales, ferias, eventos, etc.).

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

##### **5.1. Información adicional**

Con nuestros Socios - Clientes: encuesta anual de satisfacción, departamento específico de atención al cliente, visitas periódicas del equipo de gestores comerciales, web interactiva y distintas reuniones sectoriales.

Con nuestro Consejo Rector (accionistas): reuniones con el Consejo Rector y asamblea anual.

Con las personas trabajadoras (personal oficina y almacén): encuesta de clima laboral anual, buzón de sugerencias anónimo, reuniones de los departamentos.

Con los proveedores: reuniones comerciales con los jefes de compras, realización de ferias presenciales y virtuales, organización de visitas y cursos en sus instalaciones, encuesta de percepción.

Con la Sociedad: a través de nuestros folletos comerciales, redes sociales y nuestra web.

Con la administración pública: reuniones, formaciones, webinars y contribución vía impuestos.

Se detectan las necesidades y expectativas en la matriz de materialidad (apartado 5.1), estas se valoran y se toman decisiones estratégicas.

#### **Gobierno de la organización**

#### **6.- 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?**

##### **6.1.. Información adicional.**

Coferdroza cuenta con un código de conducta que marca las actuaciones y comportamientos de todo su personal. Este código se ha comunicado y está disponible, revisado y actualizado de forma periódica. También se cuenta con un protocolo específico para la prevención del acoso.

#### **7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

### **7.1. Información adicional**

Se trata de un canal de comunicación confidencial entre socios, clientes, empleados, proveedores y sociedad en general, vinculados a Coferdroza-Ferryamas.

Se puede comunicar cualquier posible irregularidad o incumplimiento relacionado con malas prácticas éticas, comerciales, financieras, contables, etc. cometido por empleados o sociedades de la cooperativa. Dicha comunicación se realizará desde el formulario disponible en la página web de Coferdroza, que se remitirá al Canal de denuncias de Coferdroza-Ferryamas.

<https://www.coferdroza.es/CanalDenuncias>

Las denuncias serán recibidas por los miembros del Comité de Igualdad y Código Ético de Coferdroza-Ferryamas. Las denuncias recibidas deben contener los datos necesarios para poder llevar a cabo el análisis de los hechos denunciados.

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

#### **8.1 Información adicional**

El propósito, la misión, la visión y los valores, son conocidos por todo el personal de la empresa a través del acceso a la web de Coferdroza, servidores internos y publicaciones varias (Memoria RSA, RSC, circuito de pantallas de TV internas...). Los objetivos se comunican a los directores y responsables de las áreas a través de las reuniones de seguimiento y estos a su vez lo comparten con sus equipos.

### **9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

#### **9.1. Información adicional**

Coferdroza es consciente de que, a través de un plan de compliance - cumplimiento normativo, aseguraremos la prevención del delito y por ello se está trabajando en un código de pautas de acción que será compartido y conocido por todos los integrantes de la organización y que velará por garantizar que estemos dentro de los cánones establecidos por la normativa que nos afecta.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

#### **10.1. Información adicional.**

Coferdroza dispone desde 2018 de un plan de RSC, refrendado anualmente desde entonces por los Sellos RSA y RSA+ del Gobierno de Aragón, y que con igual periodicidad se revisa en base a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés recogidas en nuestra matriz de materialidad (5.1).

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

**11.1. Información adicional.**

Se plantean objetivos e indicadores específicos incorporados al Plan Estratégico 2024-2026.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

**12.1. Información adicional**

Disponemos de varias herramientas para conocer la satisfacción de nuestros clientes: encuesta de satisfacción, visitas comerciales, visitas del equipo directivo y responsables, canal feedback, entrevistas programadas en las ferias presenciales, etc.

La encuesta anual de percepción consta de más de 30 ítems, en los que consultamos la satisfacción del cliente con las siguientes áreas: productos de almacén, marca propia, pedidos del almacén, atención al socio-cliente desde central, atención al socio-cliente por el gestor comercial, folletos promocionales, otros servicios, cadena de ventas Ferrymas, sociedad y responsabilidad social. Se comparan con las de años anteriores, analizando la evolución de las mismas y detectando cuestiones menos valoradas por los clientes, o cuya evolución sea descendente, para las que plantear acciones de mejora en los planes de acción que despliega nuestro Plan Estratégico (apartado 3.1).

**13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

**13.1. Información adicional**

Además de la referida encuesta anual de satisfacción (13.1), disponemos de varias vías por las que se identifican mejoras de servicio de nuestros clientes:

- Gestores comerciales que visitan periódicamente a los Socios-Clientes para asesorarles y recoger todas sus demandas.
- Visitas del equipo directivo y responsables para conocer de primera mano las inquietudes de nuestros clientes y hacerles un seguimiento personalizado.
- Canal Feedback, que permite a los clientes introducir on-line sus sugerencias y mejoras.
- Reuniones del Consejo Rector, al cual pertenecen 9 Clientes-Socios, en las que, junto con Dirección, se debate la situación de la Cooperativa y se toman decisiones estratégicas.

-Reuniones con Socios-Clientes que así lo piden, en las Ferias de negocios que realizamos anualmente.

-Para mejorar el servicio de expediciones/envíos en Coferdroza enviamos un email automáticamente por cada expedición que reciben para que el Socio-Cliente nos indique su nivel de satisfacción respecto a la expedición que acaban de recibir. Hacemos un seguimiento de dicha satisfacción por medio del consiguiente panel de Power BI.

-Los datos obtenidos por cualquiera de los canales citados se estudian, se analizan y se deciden las actuaciones operativas y/o estratégicas necesarias para la implantación de las mejoras que requiere el servicio al cliente con vocación de excelencia conforme a nuestro referente de gestión, el modelo EFQM de excelencia empresarial (1.1).

## **Innovación en los productos y servicios**

### **14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

#### **14.1. Información adicional.**

En base a nuestro análisis de materialidad, priorizamos las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés a partir de la información obtenida de las diferentes herramientas que disponemos.

Estamos presentes en AECOC, lo que nos permite acceder a los macro-estudios de mercado sectoriales sobre nuevas tendencias y gustos del consumidor final. Disponemos del estudio llamado Shopper-view, barómetro sectorial nacional de ferretería y bricolaje, cuyo objetivo principal es conocer en detalle cómo es el comprador (shopper) dentro de esta categoría, así como sus hábitos de compra. Ofrece una visión fiel del sector: tal estudio analiza las peculiaridades de cada una de las categorías de forma detallada y con una periodicidad bienal para ir actualizando los datos.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

#### **15.1. Información adicional.**

Coferdroza dispone de un sistema de gestión certificado en base a la norma UNE EN ISO 14001:2015 a través de la cual identificamos, evaluamos y gestionamos los aspectos ambientales de nuestra organización y los tenemos en cuenta a la hora de definir objetivos indicadores y acciones en la gestión de la empresa.

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

#### **16.1. Información adicional.**

Coferdroza dispone de un proceso digitalizado de las devoluciones por parte de nuestros clientes. Desde la página web de la Cooperativa, cualquier tienda (del Socio-Cliente) puede

pedir autorización a Central para que, una vez obtenida, pueda realizar la devolución. Existe un servicio integral a disposición de los clientes para la recogida, reparación o cambio y distribución del producto no conforme para el cliente. El cliente puede hacer el seguimiento de este servicio a través de la página web.

No se trabaja con ningún proveedor que no tenga una política de devoluciones y servicio postventa que nos permita solucionar cualquier incidencia con nuestros Socios-Clientes. Este servicio es sometido a la valoración de los clientes a través de la encuesta anual con un ítem específico.

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

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

#### **17.1. Información adicional.**

En nuestra web aparecen todas las fotografías, características, dimensiones, fichas técnicas, fichas de seguridad y manuales de uso de todos los productos que comercializamos desde nuestro almacén. En caso de normativa especial, también se comunica de manera específica vía mail, carta o visita a los interesados. Disponemos de catálogo impreso con todos los artículos disponibles en nuestro almacén.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

##### **18.1. Información adicional**

Realizamos una encuesta bienal de clima laboral. Se formalizan y programan distintas reuniones departamentales para la obtención de las opiniones de todo el personal de la Cooperativa. Entre los niveles n-1 y n-2 se han realizado entrevistas de desempeño de los distintos puestos funcionales obteniendo a la par abundante retro-información de los distintos departamentos.

Además, se realizan encuestas específicas para temas puntuales como pueden ser el autobús de empresa, el día de las familias, máquinas de vending y café, etc.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural)?**

##### **19.1. Información adicional**

Coferdroza dispone de Plan de Igualdad que es conocido por toda la plantilla a través de

un plan de formación específico desplegado al respecto.

Existe un Comité Permanente de Igualdad que es el órgano encargado de recibir propuestas referidas el plan de igualdad, reuniéndose periódicamente.

El Comité Permanente de Igualdad tiene como misión llevar un adecuado seguimiento y evaluación de todas las medidas contempladas en el Plan de Igualdad. A tal efecto, se pone a su disposición la información que precise sobre aplicación y desarrollo de las medidas adoptadas. Este Comité Permanente de Igualdad puede recibir propuestas vinculadas con este Plan de Igualdad de las personas del equipo y elevarlas donde corresponda.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

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

Difusión a través de los canales habituales de comunicación de la empresa, de los distintos permisos, derechos y medidas de conciliación existentes de acuerdo con la legislación vigente.

-Información y reconocimiento de que las parejas de hecho debidamente inscritas tienen derecho a las licencias contempladas en el convenio colectivo aplicable.

-Excedencia de hasta un mes por fallecimiento de uno de los dos progenitores cuando los hijos/as sean menores de 10 años con reserva de puesto de trabajo.

-Licencia no retribuida a la pareja para acompañar a clases de preparación al parto y exámenes prenatales.

-Todas las personas cuyo puesto de trabajo lo permitía han realizado teletrabajo cuando la situación de la pandemia así lo ha requerido.

Formación realizada al respecto en 2021 para toda la plantilla y se sigue informando a los nuevos miembros de la organización.

## **Formación y desarrollo profesional**

**21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

**21.1. Información adicional.**

Además de preguntar por la formación de manera individualizada, o a través de los responsables de las áreas funcionales, se dispone de un correo para que puedan remitirlas (rrhh@coferdroza.es) facilitando así la comunicación bidireccional ágil. Existe un plan de formación anual que se elabora en base a las necesidades y expectativas de las personas trabajadoras, así como alineadas a las líneas estratégicas de la empresa, en el marco del plan estratégico trienal en curso.

**22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

### **22.1. Información adicional**

Coferdroza dispone de una evaluación de desempeño como un sistema que mide de forma objetiva e integral, la conducta, competencia, rendimiento y productividad de los trabajadores. Incluyendo aspectos como habilidades, actitudes, relaciones con compañeros, responsabilidad y cualquier variable relacionada con su desempeño.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **23.1. Información adicional.**

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud integral en el que abordamos una amplia gama de aspectos preventivos. Desde la evaluación y análisis de accidentes hasta la formulación de propuestas para campañas de prevención, con especial atención en los Trastornos Musculoesqueléticos (TME), que están vinculados al porcentaje más significativo de nuestros incidentes. Además, nuestro comité también es responsable de proponer y desarrollar iniciativas de formación destinadas a fortalecer aún más nuestra cultura de seguridad.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

#### **24.1. Información adicional**

Desde la dirección del departamento de compras, promovemos activamente la adquisición de productos de origen nacional que cumplen con criterios ambientales y responsabilidad social. Estos aspectos son cuidadosamente evaluados y luego compartidos con nuestros Socios, ya que estamos comprometidos en transmitir esta información relevante a los consumidores finales.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

#### **25.1. Información adicional**

Contamos con un procedimiento documentado para la identificación y evaluación de proveedores, basado en rigurosos estándares de calidad y medio ambiente. A través de criterios cuantificables y transparentes, comunicamos los resultados de su desempeño y

los alentamos a realizar mejoras sustanciales de cara a futuras transacciones.

## **Homologación de proveedores**

### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

#### **26.1. Información adicional**

Como requisito para la homologación de proveedores, priorizamos el cumplimiento de los criterios mínimos en cuanto a responsabilidad social, que se plasman con la firma de un documento que forma parte del proceso de homologación. En cuanto a la evaluación en criterios de calidad se lleva a cabo según los siguientes aspectos:

-Media de plazos de entrega de servicio a nuestro almacén.

-% de faltantes en la entrega de productos a nuestro almacén.

Respecto a la evaluación en lo que a desempeño ambiental se refiere, consultamos:

-Si el proveedor calcula su huella de carbono y cuenta con objetivos formales y medidas para la reducción de los GEI (gases de efecto invernadero).

-Porcentaje significativo de la energía consumida por dicho proveedor proviene de fuentes renovables.

-Si el proveedor dispone de un sistema de gestión ambiental certificado (ISO:140001, EMAS, etc.).

-Si el proveedor realiza actividades encaminadas a la mejora de su desempeño medioambiental.

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

#### **27.1. Información adicional**

Existen dos encuestas:

-Una de periodicidad anual, para conocer el grado de satisfacción con los servicios que presta a Coferdroza,

-La segunda, ligada a cada feria presencial con todos los detalles del evento.

Para que los proveedores encuestados sean lo más transparentes y sinceros posibles, se les da la posibilidad de hacer la encuesta de forma anónima, pero tanto a nivel de participación como a nivel de valoración, hemos comprobado año tras año que no hay prácticamente diferencias entre las encuestas anónimas y las identificadas, indicador este de la confianza y alineación mutuas con este grupo de interés clave.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

### **28.1. Información adicional.**

Conforme al plan RSC, alineado al Plan Estratégico trienal se despliegan acciones sociales como:

- Pertenece a la Fundación Txema Elorza, cuya cuota anual es destinada a acciones y proyectos que la fundación estima oportunos dentro del sector ferretería, además de informar de forma periódica de las acciones realizadas, en publicaciones y en la ceremonia de entrega de premios.

- Pertenece a la Fundación Carlos Sanz, colaborando vía cuota anual y colaboraciones puntuales:

- Proyecto "Caja de Vida" con el ánimo de dar de comer a 175 personas ante la grave situación económica y sanitaria que se presentó con la pandemia. Logrando que las 175 personas, puedan comer con los alimentos que cada semana se les entrega a través de la Fundación y de esa forma cubrir un vacío y una necesidad vital que, de no ser así, llevaría a estas familias a la indigencia.

- Colaboración activa en la revista de la Fundación, a través de la publicación de anuncios de Coferdroza en una página completa de la revista.

- Se realizan acciones para fomentar la cultura en Aragón:

- Entrega de regalos con identidad aragonesa, galletas con forma de la Virgen de fabricación artesanal en Zaragoza.

- Disponibilidad de mesa de herramientas en pistas de esquí de Aramón.

- Colaboración con el Club de Baloncesto Femenino Huesca

- Participación en la ofrenda de flores durante las Fiestas del Pilar entre socios y empleados.

- Patrocinio de fiestas locales (Zaragoza y Zuera).

- Apoyo y colaboración con Zaragoza Congresos para cualquier evento corporativo o convención que lleven a cabo.

- Participación en la carrera de empresas ESIC por equipos (una prueba que tiene como objetivo fortalecer los valores que comparten el mundo empresarial y el del deporte: esfuerzo, sacrificio, superación personal, trabajo en equipo, juego limpio?).

- Participación destacada en el torneo de Baloncesto 3x3 Empresas organizado por Empresa Deporte del Club Camara (evento conjunto entre la Cámara de Comercio de Zaragoza y el Stadium Casablanca) siendo la empresa más representada con 4 equipos mixtos, compuestos por un total de 16 talentosos jugadores y jugadoras.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

#### **29.1. Información adicional.**

Coferdroza trabaja en materia social con un modelo de negocio eficaz y rentable que aporta valor a sus grupos de interés y obviamente entre estos, a la Sociedad. El Plan RSC, alineado a la estrategia (1.1), los proyectos y acciones sociales (29.1), así como los

patrocinios, han contado históricamente con presupuesto asignado y están ligados a la par al reconocimiento de nuestra marca como la de una empresa socialmente responsable y comprometida con su comunidad y entorno más inmediatos y acorde a nuestros valores sociales por parte del mercado.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

**30.- 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?**

### **30.1. Información adicional**

Coferdroza, acorde a su condición de Cooperativa comprometida con su entorno más inmediato, a fin de dar transparencia a sus acciones sociales, solicitó a todos los Socios-Clientes que remitieran propuestas para llevar a cabo dentro de su ámbito local.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

### **31.1. Información adicional**

Realizamos un meticuloso monitoreo de las tendencias en nuestras plataformas de redes sociales. Este proceso implica el seguimiento de indicadores clave como la expansión de nuestra base de seguidores, el impacto medido a través de la interacción y el alcance de nuestras publicaciones más influyentes. Nuestro objetivo principal es proyectar la presencia de la cadena de ventas Ferrymas, llegando a un público más amplio de posibles clientes y estimulando un aumento en la afluencia a nuestras tiendas.

Simultáneamente, hemos elaborado un manual exhaustivo de prácticas recomendadas en las redes sociales. Este recurso está diseñado para respaldar a nuestros Socios, permitiéndoles aprovechar al máximo el potencial de los medios digitales. Nuestra intención es catalizar el crecimiento de sus negocios y potenciar su visibilidad en línea.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

### **32.1. Información adicional**

Coferdroza, conforme a su compromiso social y ambiental, está certificada por la ISO 14001:2015. Tal sistema de gestión medioambiental cuenta con un cuadro de mando de

objetivos e indicadores ambientales clave (KPIs) desplegados en planes de actuación, que se revisan trimestralmente para asegurar la consecución de los mismos.

Ejemplos de tales indicadores ambientales serían:

- Consumo de agua por empleado.
- Consumo de electricidad por horas trabajadas.
- Generación de residuo de plástico, de papel y cartón.
- Medición de la huella de carbono, de los vehículos propios y de las rutas de transporte.

### **Compromiso frente al cambio climático**

**33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

### **Economía circular**

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

#### **34.1. Información adicional**

Operamos un sistema integral de manejo y reciclaje que refleja nuestro compromiso ambiental en todas las fases de la cadena. Las cajas verdes y Rolls que utilizamos para el transporte de productos son sometidos a un eficiente proceso de utilización y retorno, promoviendo así la reutilización y reduciendo el impacto ambiental. Además, todas nuestras adquisiciones de papel se basan en material reciclado, consolidando nuestra estrategia sostenible.

Nuestra fuente de energía es igualmente sostenible: las placas solares propias proporcionan una parte considerable de nuestra energía, y complementamos con una fuente externa que es 100% renovable.

Además de esto, hemos implementado tecnologías para reducir la huella de residuos. Utilizamos compactadoras de papel y cartón, lo que no solo reduce el volumen de desechos, sino que también disminuye la necesidad de transportes frecuentes. Asimismo, nuestra maquinaria corrugadora da una segunda vida al cartón, permitiéndonos reutilizarlo en el embalaje de productos delicados.

Cabe destacar que nuestra responsabilidad con el medio ambiente también se refleja en la procedencia de nuestros pallets, todos elaborados a partir de madera reciclada

### **Comunicación ambiental**

**35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

#### **35.1. Información adicional.**

Coferdroza cuenta con un Plan de Comunicación que integra todos los aspectos ambientales, identificados por la organización, detallando el canal, el grupo de interés y la

periodicidad.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**36.- 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)**

-

### **Valoración Global**

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

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

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

El diálogo con todos nuestros grupos de interés clave, haciéndoles partícipes de y con la estrategia de Cooperativa. La escucha continua y por diferentes fuentes complementarias de todos los grupos de interés, potenciando nuevos canales proactivos de comunicación con estos para detectar sus necesidades y expectativas más relevantes que, analizadas y priorizadas, redefinen nuestra estrategia.

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

Aun con el progreso realizado, seguir avanzando en mejorar la interacción con la comunidad local, desarrollando programas beneficiosos para todas las partes interesadas. El principio de excelencia empresarial que Cooperativa asume como guía, a través del Modelo EFQM (1.1), referente de su gestión integral, nos lleva a ser conscientes del siempre existente recorrido para la mejora, compromiso este que Coferdroza seguirá manteniendo en todos sus ámbitos como empresa excelente (así reconocida desde 2018 con el Sello de Excelencia Empresarial del Gobierno de Aragón) y como empresa socialmente responsable, lado social este refrendado igualmente desde entonces con el Sello RSA del Gobierno de Aragón y a partir de 2022 con el Sello RSA+.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

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

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

