Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - AUTONOMOS-AS

Empresa evaluada

CERÁMICA MARTA DANÉS
CIF:462******
22483 - Serraduy

DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

Cerámica Marta Danés

03 - Sector. Actividad

Artesanía en cerámica, realizo objeto de diseño y utilitario, escultura y talleres de cerámica tanto como adultos como niños.

04 - Año comienzo actividad.

1994

05 - Persona de contacto

Marta Danés Pons

07.- Página web

www.ceramicamartadanes.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)

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

1.1. Información adicional.

Como Autónoma y según como se desarrolla mi actividad como artesana y venta directa, veo que el camino a seguir es con el de potenciar la venta por internet y tener en cuenta la

promoción por las redes sociales, desdel 2020 se da una vuelta al diseño del "packaging" utilizando cartonaje reciclado y materiales 100% reutilizables, degradables y no contaminantes, e incluir nuevos materiales, para sustituir el plástico exactamente el llamado de "burbujas". Actualmente incluyo en las etiquetas una indicación de la importancia de su reutilización y/o reciclado de los materiales del embalaje, y de los cuales también hablo en mis redes sociales. En estos últimos años he realizado cambios a nivel energético cambiando a leds los fluorescentes tradicionales, en 2021 se invirtió con farolas y luces exteriores, con leds y placas solares. En la actualidad un factor a tener en cuenta en el gasto energético, ha sido también en la toma de deciones a lo que a materiales se refiere y el proceso de fabricación, escojiendo de nuevos para que se cocieran piezas bajando la temperatura, y con ello el gasto, y a la vez no perdiera calidad en el resultado,
A nivel social estos años me ha sido muy dificultoso poder conciliar mi vida personal y profesional, el vivir en una zona rural este aspecto es doble dificultoso. Actualmente y cada vez más está resultando más fácil poder realizar dicha conciliación, esta parte la consideramos muy importante en nuestra familia y somos muy conscientes de ello, por eso estamos tomando medidas día a día para poder solventar dichos problemas. Largo plazo es posible poder tener mas tiempo es por ello que tenemos pequeños objetivos para ir alcanzando (uno de ellos es este mismo proyecto) que creemos nos ayudará a sentar unas bases para poder seguir trabajando en nuestro futuro y el de nuestros hijos.

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?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo

2.1.- Información adicional.

Se planifican tanto las actuaciones a realizar, como el presupuesto que será destinado para dichos fines a inicios de año. Alguna actividad surgirá a lo largo del curso escolar.
Estos retos y/actuaciones son; tanto en el taller (sobre todo los económicos y ambientales, como he explicado en el anterior pregunta) como en alguna organización o empresa que destinan parte de su presupuesto a proyectos de esta índole.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

3.1. Información adicional.

1. Actualmente, se destina un porcentaje de las ventas por internet con tarjeta a proyectos medioambientales por parte de la empresa que gestiona dichos pagos (empresa Stripe con sus proyectos Climate)
2. Además, a lo largo del año se colabora con alguna organización, ayuntamiento o escuelas donde realizo talleres de forma gratuita para la difusión y conocimiento de la cerámica, dichos talleres va enfocados no solo a la realización de una pieza, sino que existe previamente, un reconocimiento al proceso artesanal, al material (reutilización y ecología del medio) y la importancia que ha tenido en nuestra sociedad y cultura. El

presupuesto de dicha actividad queda reflejada en mi lista anual de gastos destinados a estos proyectos.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4 - Tiene identificados 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

4.1. Comentarios

Mis grupos de interés son
los proveedores, alumnos, asociaciones con las que estoy inscrita y con las que trabajo puntualmente, clientes de paso, clientes fijos que solicitan encargos y clientes que proceden de las redes sociales, instituciones, medios de comunicación.
Existe un listado de clientes y del grupo de interés en general, existe un apartado donde se indica el tipo de comunicación (si por email o teléfono o wasap...) y persona de contacto. En la mayoría de los casos se utilizan las redes sociales para estar en contacto con ellos. Estoy en facebook instagram y Pinterest (con los alumnos en el caso de de los talleres).

5 - ¿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

5.1. Comentarios

Siempre se pregunta por las necesidades del cliente y se le indica las posibilidades de tipo de materiales o si le es necesario realizar alguna pieza con alguna característica en concreto: tamaño, presupuesto, si se desea que sea ,personalizada o por el color...conocen mi trabajo por las redes sociales o catálogo online o por la visita al taller, facilito varias alternativas para así poder acercar mi producto con facilidad, actualmente existe un problema en la página web que estará solventado próximamente, donde se podra ver mas imagenes y donde tam,bien puede ver parte del proceso de mi producto.

Gobierno

6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o código de conducta?

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

6.1. Comentarios

Actualmente formo parte del programa que inició la comarca, llamado SICTED en él usamos un protocolo y normas de actuación, son las siguientes:

1. Filosofía del Taller de Cerámica ? Marta Danés

Desde 1994 es un espacio donde se procesan ideas, se producen y se ponen a la venta en la propia exposición. El entorno donde vivo forma parte de las decoraciones, hojas, peces y hasta las piedras del río....la naturaleza y la vida en el mundo rural están

reflejadas en ellas, Formas sencillas y funcionalidad van unidos desde el momento que empiezan a ser creadas.

Es además un lugar de encuentro. Para profesionales y todo aquel que quiera acercarse; para ampliar conocimientos o sienta curiosidad por la cerámica. hacer una visita guiada sobre el proceso de la cerámica, realizar el ?micro-taller? o cursos más específicos no son simples objetivos de este espacio, sino hacer que esta experiencia sea enriquecedora, ver los objetos que nos rodean con una nueva perspectiva o hacer realidad tus proyectos, ideas?

2. Plan de mejora

Disponemos de un cuadro donde reflejamos las acciones de mejora de cada área del Taller.

Se lleva un seguimiento periódico para ir actualizando y comprobando el cumplimiento de los plazos establecidos.

Anexo 1. Plan de mejora

3. Plan de formación

Disponemos de un cuadro donde reflejamos las sesiones formativas que vamos acudiendo cada año y aquellas que tenemos previsto asistir.

Anexo 2. Plan de formación

4. Normas de imagen

Debido al trabajo que se realiza en el taller es importante la utilización de una bata y en caso necesario (según trabajo que se realice) guantes y mascarilla.

5. Fórmulas de cortesía

Cuando recibimos al cliente nos dirigimos a ellos saludándoles cordialmente e interesándonos por su viaje y les daremos la bienvenida. Nos dirigiremos al cliente llamándole de usted. Se realizará una breve explicación sobre la visita, se comentará la posibilidad de comprar productos y se explicará también de forma muy breve los productos disponibles.

En el momento de despedirnos lo hacemos con una sonrisa, agradeciendo e interesándonos por su satisfacción y el interés suscitado por la visita y los productos. Y se les indica si existe la posibilidad de dejar una encuesta.

6. Guía de la visita

Incorporar al inicio las normas de conducta

Anexo 6 Guión de las etapas de la visita

7. Recursos materiales y proveedores

Utilizamos para el control de los materiales y los proveedores el programa informático AGATA.

8. Organización de la limpieza

Anexo 3 Plan de limpieza

9. Organización del mantenimiento de las instalaciones y equipamiento

Anexo 4 Plan de mantenimiento

Anexo 5 Listado de averías

Plan de Responsabilidad Social

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

Estoy inmerso en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

7.1. - Comentarios

A lo largo de estos años se ha realizado algunas de las actuaciones previstas para la responsabilidad social, sobre todo en el taller, con actuaciones para la mejora de medio ambiente, gastos de material y energía. Cambios significativos a nivel de diseño y materiales de proximidad, y empezar con la colaboración económica con proyectos con la empresa STRIPE y elección de otras por sus proyectos medioambientales y compromiso social. Actualmente claro está el seguir trabajando con nuevos proyectos que se irán definiendo próximamente.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

8.1. - Comentarios

Como campos de acción seguimos trabajando 1. Con la energía asequible y no contaminantes 2. Con la producción y consumos responsable y 3. con la protección del medio ambiente, exactamente, la necesidad de la protección de la vida de los ríos (cuestión que estoy haciendo desde hace bastantes años) con la divulgación a través de mi trabajo y la vida y despoblación rural. Creo que en este último punto están englobados los puntos 13, 14, 15 de los ODS.
Después de definir la inversión, seleccionar los grupos de interés, cabe decir que con este proyecto y un curso que he realizado, he aprendido este año, saber cual es mi público objetivo y definirlo adecuadamente.
Algún ejemplo de como voy a llevar a cabo mis objetivos son: formar parte de una cooperativa o contratación de empresa para el consumo de energía en mi taller, la cual ellos reinvierten en energía verde. (Actualmente 2023 ya realizado)
seguir con mi compromiso por un packaging más saludable. Poder aumentar la productividad en el reciclado, con la inversión con alguna máquina.
Algunas de las actuaciones que llevo para conseguir dichos objetivos, como he dicho anteriormente, también son los que realizo a través de mi propios productos y aunque en muchas ocasiones lo transmito de forma oral, creo que debería de hacerlo también de forma escrita o explicativa en mi blog, (en las redes sociales creo que lo estoy mostrando siempre que puedo)
En definitiva, seguir trabando con el soporte que me da el plan de responsabilidad social.

CLIENTES

Satisfacción de Clientes.

9 - ¿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

9.1. - Comentarios.

Actualmente se usan dos formas diferentes para saber la satisfacción del cliente, una es la opinión que pueden dejar en Google o facebook y otra es la encuesta que tenemos a disposición del cliente, esta última no ha sido utilizada este último año ya que al ser venta

directa la gente le es dificultoso usar este método, últimamente es más usado los métodos de las redes sociales o el contacto directo con el cliente. Con los clientes que realizan encargos hay un seguimiento a través de mensaje para saber su grado de satisfacción, se pregunta tanto el grado de satisfacción del transporte como del pedido.

Tenemos también registrado el método de como atender una queja, es el siguiente:

En este apartado se han de definir por escrito los pasos a seguir para la adecuada gestión de una queja:

Ante una queja:

? Deberemos prestar la máxima atención a lo que el cliente comunica.

? Se debe dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso.

? Se escucharán los detalles para obtener la máxima información.

? Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,..

? Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas.

? Una vez resuelta la incidencia nos aseguramos que el cliente esté satisfecho con la resolución.

Calidad del servicio y Transparencia informativa.

10 - ¿Cómo realiza en su negocio 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

10.1. - Información adicional

Algunas de las piezas están diseñadas específicamente para el uso de bebes (como por ejemplo añadirle dos asas a los boles, ya que a ellos les resulta más fácil su uso) el tener en cuenta la ergonomía del producto y facilitar su uso.

11 - ¿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.

11.1.- Información adicional

Existen unas etiquetas donde se puede leer, tipo de material, cocción del material (así se ve su resistencia), uso y mantenimiento

PERSONAS EMPLEADAS

Seguridad y salud.

12 - ¿Tiene implantados en su negocio mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se ha realizado la evaluación de riesgos y se gestiona de forma autónoma las obligaciones en prevención de riesgos

12.1.- Información adicional

En mi campo en cuestión de salud y seguridad laborar no existen grandes riesgos, tengo un botiquín básico de primeros auxilios en el taller y tenemos en cuenta un protocolo al que hay que seguir:
- El uso de mascarilla cuando: se vierten las piezas con compresor y en el preparado del vidriado
- una manipulación cuidadosa del uso del cutter
- uso de guantes para la retirada de objetos calientes del horno
Para todo lo demás no es necesario ningún otro tipo de precaución en concreto

Actualmente existe un protocolo y materiales para tener un espacio seguro contra la COVID19

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

13.1.- Información adicional

Es muy importante actualmente que la mayoría de mis proveedores tengan algún tipo de compromiso referente a la responsabilidad social. Unos por sus proyectos ambientales, otros por su cercanía, e intentar realizar al máximo una economía circular.

Clasificación y evaluación de proveedores

14 - ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

15 - En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla su actividad, ¿en

qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a los valores sin planificación específica

15.1. Información adicional

Como he mencionado en otro apartado, colaboro en ocasiones en actividades como la limpieza de caminos o jornadas culturales y educativas respecto al conocimiento de la cerámica y visitas en mi taller donde explico el desarrollo de la artesanía en nuestra comarca además de informar de todo lo que se puede visitar y explicar sobre su historia, ya que el patrimonio que tenemos en nuestra comarca y el desarrollo económico -social que es ante todo ganadera, es un potencial al que hay que cuidar y saber explicar al visitante y/o cliente que nos visita, al ser una zona altamente turística .Actualmente comparto todas estas inquietudes con nuestro entorno a través de mi trabajo de la escultura y objetos de uso cotidiano como por ejemplo con los peces en las vajillas dándole importancia al cuidado de los ríos, me gusta mucho usar una frase en ellos para así darle mayor enfasi al tema ... "también hay peces en el río"

Comunicación y fomento de buenas prácticas

16 - ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social que desarrolla?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

16.1. Información adicional

Se comunica en las redes sociales (sobretodo en Instagram) no le doy valor solo a mi trabajo si no también a todo aquello que tengo en mi entorno, visualizar el trabajo del ganadero, la vida del río, en general a la ecologia y procesos de elaboración respetuosos con el medio ambiente ....

AMBIENTAL

Impacto ambiental

17 - Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

17.1. Información adicional.

Existen varios aspectos en los que se puede mejorar en el medio ambiente
-A nivel de consumo energético: luz y agua
-Reciclado de residuos
-Reutilización de materiales

Economía circular y comunicación

18 - ¿Conoce y aplica en su negocio los principios de economía circular?

Se ha comenzado a integrar en el negocio los conceptos de la economía circular y se ha definido un plan de acciones para su desarrollo.

18.1. Información adicional

Se realiza el reciclado de materias primas como pastas y vidriados y así se intenta generar la menor cantidad de residuos posibles y estos cuando existen, son guardados para su posterior uso. Tengo desde el inicio de la actividad una cabina de vidriar donde no existe ningún desagüe y así poder recoger más adecuadamente el vidriado sobrante. Se consume energía renovable y se están haciendo cambios en las luces cambiándolas por las de bajo consumo, se han diseñado piezas para que se acorte el proceso de cocción y así el consumo eléctrico, sin que tener que perjudicar en su calidad y dureza (haciéndolo saber al cliente de las características de las mismas), se sigue investigando para seguir reciclar materiales de piezas rotas y que no son adecuadas para la venta.

19 - 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

19.1. Información adicional

Mi preocupación por el uso de plásticos y demás materiales de embalaje que actualmente esta en proceso de cambio, lo estoy comunicando a los clientes a través de etiquetas en el embalaje y directamente de palabra

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

20 - 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 un negocio rentable y sostenible en el tiempo
2 - Capacitación y desarrollo profesional
3 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
5 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
7 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
8 - Disponer de presupuesto
9 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos
10 - Gestionar con ejemplaridad

Valoración Global

21 - ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Mis puntos fuertes en la creatividad y atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y adaptación a cualquier situación que sea requerido un cambio, para una mejora. Mi trabajo para seguir protegiendo e ir mejorando el medio ambiente. Trabajo continuo gracias al programa SITEC, que desarrolla la comarca.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

Acoger un compromiso social con la comunidad y su entorno social, no solo por falta de tiempo, sino al vivir en una zona bastante aislada. Análisis del plan de responsabilidad social.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, conozco la Agenda 2030 y tengo un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿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 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.