

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**COLECTIVIDADES Y RESTAURANTES DE  
ARAGÓN Y RIOJA, S.L.**

CIF:B50983907

Polígono Proalca, Calle Ribera 23

50420 - Cadrete

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

COLECTIVIDADES Y RESTAURANTES DE ARAGÓN Y RIOJA SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ RIBERA 23-24

50420 CADRETE (ZARAGOZA)

#### 03 - Sector. Actividad

RESTAURACIÓN DE COLECTIVIDADES

#### 04 - Año comienzo actividad.

2005

#### 05 - Número de personas empleadas

60

#### 06 - Persona contacto

Santiago Palazón Marquina

#### 07 - E-mail contacto

santiago.palazon@cores-sl.com

#### 08.- Página web

<http://cores-sl.com/>

### 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**

Realizamos análisis periódicos de estos aspectos, tanto a nivel interno en reuniones semanales del comité de Dirección, como a nivel externo, asesorados por colaboradores externos: proveedores, asesores legales, financieros?etc.

La evolución económica y su previsión, el control del IPC, así como la actualización constante en materia legal suponen pilares básicos que estructuran nuestros planes a medio/largo plazo.

Igualmente adaptamos nuestro desempeño a los cambios sociales, a través de nuestro plan de igualdad, formación específica para nuestros empleados, cambios en la normativa laboral?etc.

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

No

### **2.1. Información adicional**

No, consideramos imprescindible la colaboración con expertos en diversas materias que afectan a nuestro negocio y que precisan de un conocimiento específico de las mismas.

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

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

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **3.1. Información adicional**

Estamos en trámites de la obtención de la Certificación ISO 14001 de gestión ambiental así como la certificación de Aenor de los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

#### **4.1. Información adicional**

Colaboramos con Fundación Federico Ozanam, YMCA, Fundación La Caridad y Hnas. Hospitalarias Sgdo. Corazón de Jesús, centrados en la atención de mayores, niños y discapacitados psíquicos.

## **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**

Realizamos un seguimiento específico y diferenciado de nuestros clientes, empleados y proveedores, para dar una respuesta adaptada a sus expectativas y particularidades.

**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**

Mantenemos reuniones bimensuales con nuestros proveedores para tener una información actualizada de la evolución del mercado e intercambiar impresiones y proponer planes de actuación.

Con nuestros clientes mantenemos un contacto semanal a través de nuestros Responsables de Operaciones, proponiendo reuniones formales siempre que se detecte la necesidad. Según la materia que se necesite tratar, acude el Responsable del Dpto. oportuno para ofrecer una solución concreta al asunto en cuestión. Igualmente, realizamos encuestas estandarizadas de forma periódica para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Por último, el contacto con nuestros empleados es constante a través de nuestro Dpto. de Operaciones y RRHH. Creemos que un trato cercano con nuestro personal es la mejor forma de conocer sus necesidades y de potenciar su máximo rendimiento.

## **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**

Más allá de un escrito estandarizado y genérico para todos los empleados/as, consideramos que es mucho más útil el contacto directo con nuestros empleados, tanto al inicio de la relación laboral, con un plan de acogida y periodo formativo adaptado a cada puesto, como durante el transcurso de la relación laboral, ajustando las necesidades formativas a cada empleado, aconsejando y dirigiendo de forma específica en función de las necesidades y aptitudes de cada persona.

**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**

Sí, se lleva a cabo de una manera constante y cercana con nuestro personal, orientándolos a través de nuestro equipo de Operaciones y alineando su desempeño con nuestros valores, principios y misión.

## **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**

Estamos en proceso de obtener el sello RSA, ISO 14001 y el compromiso con los ODS

### **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**

Todavía estamos en una fase inicial en los distintos planes que estamos desarrollando.

## **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**

Se realizan encuestas periódicas que nos permiten conocer su nivel de satisfacción y la opinión sobre el servicio que les prestamos.

Sim embargo y aún más importante para nosotros, fruto del contacto estrecho que mantenemos con todos ellos, nos permite conocer su opinión de primera mano y proponer soluciones ante cualquier incidencia que surja en el día a día.

#### **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**

A través de nuestras encuestas y, fundamentalmente, a través de nuestras visitas presenciales, podemos identificar rápidamente los puntos de mejora, introduciendo nuevos

procedimientos, reforzando el Dpto. que se precise, identificando necesidades formativas, proponiendo nuevos menús adaptados a los gustos de cada centro?etc.

De todas las medidas implantadas se realiza un seguimiento compartido con nuestros clientes para medir el nivel de eficacia de las mismas.

## **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**

La comunicación constante con nuestros clientes nos permite proponer mejoras y soluciones innovadoras que respondan a las necesidades específicas de cada uno de ellos.

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

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### **14.1. Información adicional**

Para CORES es muy importante ofrecer productos de cercanía o ?km 0? en la medida de lo posible. Por ello, a la hora de elegir a nuestros proveedores tenemos muy en cuenta no solo el precio y la calidad del servicio, sino también que puedan ofrecernos productos que cumplan con esta premisa.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### **15.1. Información adicional**

Al ser una empresa dedicada a la restauración de colectividades, el servicio postventa supone la parte central de nuestro negocio y donde más recursos destinamos para que nuestros clientes se sientan satisfechos con el servicio que reciben.

## **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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

Cada cliente es único para nosotros, por ello ofrecemos una gestión integral del servicio y totalmente adaptada a las expectativas y necesidades de cada cliente. En consecuencia,

proporcionamos una descripción pormenorizada de las características del servicio, de cómo va a desarrollarse y de las diferentes opciones que existen para llevarlo a cabo. Nuestro asesoramiento no termina aquí, ya que es un servicio ?vivo? que exige ajustarlo continuamente para ofrecer las mejores soluciones.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

##### **17.1. Información adicional**

Estamos en contacto permanente con nuestros empleados, lo que nos permite conocer su nivel de satisfacción de primera mano, si bien no se realiza de una forma estandarizada.

### **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

##### **18.1. Información adicional.**

Disponemos de un Plan de Igualdad con el que garantizamos la implementación y seguimiento de todos estos principios.

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

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

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Actuamos sobre las necesidades concretas que nos plantean nuestros empleados, tratando de favorecer la conciliación entre vida laboral y personal a pesar de las limitaciones derivadas de las exigencias del propio servicio.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

#### **20.1. Información adicional.**

Si bien cada Director de Dpto. es responsable de detectar necesidades formativas y proponer cursos concretos, nuestros planes a medio plazo pasan por elaborar un Plan de Formación Anual.

#### **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.**

Apostamos de forma decidida por la promoción interna, dando apoyo formativo en las materias concretas que ayudarán al empleado a desempeñar sus nuevas funciones y responsabilidades con éxito. La evaluación del desempeño se realiza con una periodicidad anual, en las reuniones que mantenemos a tal efecto con los Directores de cada Dpto.

### **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.**

Contamos con una empresa externa que se encarga de la evaluación de riesgos laborales y planifica la acción preventiva.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Asumimos el compromiso de apostar por los productos de cercanía o de "km 0" siempre que sea posible, de forma que resulten sostenibles y eficientes, con el objetivo de reducir el impacto sobre el medio ambiente, así como de apoyar a nuestros productores locales.

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

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos,

se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **24.1. Información adicional.**

Si bien la calidad del servicio y el precio son aspectos muy relevantes, potenciamos la colaboración con aquellos proveedores que nos ofrecen productos locales.

## **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 con Fundación Federico Ozanam, YMCA, Fundación La Caridad y Hnas. Hospitalarias Sgdo. Corazón de Jesús, centrados en la atención de mayores, niños y discapacitados psíquicos.

### **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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

Nos sumamos a las campañas y colaboraciones que nos solicitan Fundación Federico Ozanam, YMCA, Fund. La Caridad y Hnas. Hospitalarias Sgdo. Corazón de Jesús.

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

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

A pesar de las colaboraciones que desarrollamos en materia social, podemos mejorar la difusión entre nuestros empleados. Con este propósito, todas estas actuaciones se comunicarán desde septiembre a través de nuestra app en el apartado ?Espacio del Empleado?.

### **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**

No se comunican, es un punto a mejorar.

## **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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

##### **29.1. Información adicional.**

Estamos en trámites de la obtención de la certificación ISO 14001 de Gestión ambiental. Contamos con un plan de gestión de residuos dentro de nuestro Sistema de Calidad

### **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.**

De momento no hemos abordado esta materia más allá de acciones puntuales.

### **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

##### **31.1. Información adicional**

Nos esforzamos por evitar el desperdicio alimentario a través de una app que nos permite conocer con antelación el nº de comensales y su elección de menú para evitar desperdiciar comida y ser más eficientes en su gestión.

Tratamos de reciclar todos los materiales posibles, como envases, papel y cartón, aceite..etc. Todas nuestras barquetas son 100% reciclables y así se lo comunicamos a nuestros clientes.

También tratamos de reutilizar maquinaria, que puede resultar obsoleta para nuestra cocina central, pero tener una segunda vida en uno de nuestros centros in situ.

### **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 no de manera sistemática u organizada

### **32.1. Información adicional**

Aprovecharemos el "Espacio del Empleado" para aumentar la difusión entre nuestros empleados.

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

### **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?**

Podría destacar varios, pero considero que la gestión de nuestro personal, basado en un trato cercano, honesto y proactivo supone uno de los grandes valores de nuestra organización.

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

La estandarización de algunos procesos que desarrollamos de manera informal o no planificada y, sobre todo, la difusión de las actuaciones que desarrollamos en materia social entre nuestros empleados y clientes son aspectos a mejorar en el corto/medio plazo.

### **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.