RSA - PYMES

Empresa evaluada

EMILIANO MARCEN, S.A.
CIF:A50106251
C/Cadena nº:10
50001 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

EMILIANO MARCEN, S.A.

02 - Dirección - CP - Población

C/ LA CADENA, 10 - LOCAL

03 - Sector. Actividad

4322 CNAE - FONTANERIA, CALEFACCIÓN Y GAS

04 - Año comienzo actividad.

1949

05 - Número de personas empleadas

6 + 1 AUTONOMO

06 - Persona contacto

CARLA LAGRANJA

07 - E-mail contacto

clagranja@emilianomarcen.es

08.- Página web

www.emilianomarcen.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 para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

Son unos temas muy importantes y globales que nos afectan a todos, la intención de la empresa con la implantación de estas acciones a largo plazo, sin duda, facilita la estabilidad de la empresa.

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

No

2.1. Información adicional

En muchas ocasiones la falta de medios impide hacerlo.

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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

3.1. Información adicional

Desde nuestra empresa, tratamos de que todos nuestros residuos generados vayan al Reciclaje de residuos.
La tecnología debe ser respetuosa con el medio ambiente para reducir la huella de carbono.
Hacer un uso más eficiente de la energía para el medio ambiente y desarrollo sostenible.

4.- ¿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.

4.1. Información adicional

Examinamos y elegimos los fines de los planes propuestos, intentando ayudar en la medida de lo posible.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Se intenta hacer reuniones o charlas especificas con cada uno de ellos para poder establecer acciones encaminadas a cada uno de ellos de forma "individual".

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

6.1. Información adicional

Al ser una empresa pequeña, la meta a conseguir siempre, es la individualidad de los grupos de interés y así poder proceder de la forma mas correcta con cada una de ellos.

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

Los trabajadores de la empresa llevan mucho tiempo trabajando con nosotros, con lo que la relación que se tiene con ellos es muy directa e informal. Conocen los protocolos perfectamente.

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

Uno de los puntos importantes de la empresa es el trabajo de calidad, fomentando la formación de los trabajadores, a fin de mantener los valores por los que es conocida la empresa.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Los primeros pasos que se dan al respecto de la RS es la realización de este plan.

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

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

10.1. Información adicional

No existe Plan previo a este.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

11.1. Información adicional

Tenemos una relación de cercanía con los clientes a fin de poder ofrecer un mejor servicio.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

La innovación en la forma de trabajar junto con la modernización del producto y herramientas, hace que todos los clientes se vayan beneficiando de las mejoras.

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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

La empresa esta muy involucrada don las mejoras que repercuten en nuestros servicios, así como en nuestros clientes que se ven beneficiados de ello.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

14.1. Información adicional

Llevamos un seguimiento muy importante de los servicios prestados junto con los productos comercializados.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

15.1. Información adicional

Para garantizar la satisfacción plena del cliente, hay un servicio integral, tratando de solucionar cualquier tipo de problemas que pudiesen surgir. Entre otras cosas, somos Servicio Técnico Oficial de diversas marcas...Grohe, Uponor...

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

Gracias a un amplio conocimiento de los productos usados, es posible informar detallada y técnicamente de cada uno de ellos.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

Si bien es cierto que eventualmente se hacen reuniones, el trato cercano y directo con los empleados permite un flujo constante de información con ellos.

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.

Devido a la pequeña dimensión de la empresa, es dificultoso la promoción dentro de ello, siendo los puestos ya previamente establecidos de antemano. También utilizamos herramientas como el INAEM para la demanda de empleo.

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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

En el año 2018, los horarios de esta empresa han cambiado, ya que en verano hemos implantado el horario intensivo, Las personas empleadas terminan a las 16:00 por lo que facilita la conciliación y la vida familiar a lo largo de todo el verano.

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.

La empresa conoce de primera mano las necesidades de formación necesarias, pues vienen marcados por el mercado y las nuevas tecnologías. La empresa propone a todos los trabajadores formaciones especificas para cada una de las materias.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

21.1. Información adicional.

Tenemos un plan de formación para los empleados que se revisa anualmente para que nunca dejen de formarse en las diferentes áreas.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

22.1. Información adicional.

Se trata de reducir y llegar al 0% de siniestralidad mejorando horarios, posturas y forma de trabajar.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿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.

23.1. Información adicional.

Tratamos siempre de tener siempre unos buenos criterios de compra dentro de los máximos beneficios ambientales y sociales.

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.

Trataos siempre de hacer una evaluación de proveedores teniendo en cuenta el precio y la calidad del servicio, intentando siempre contemplar los aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad

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 algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

Se colabora puntualmente en proyectos dependiendo de si su función se considera de interés

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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

Generalmente el proyecto social que realizamos, son donativos a cofradías y hermandades que ellas a su vez expanden nuestro nombre y nos repercute en clientes nuevos.

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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

27.1. Información adicional

Devido al trato tan directo que tenemos con el personal de la empresa, no hay un papel de por medio, pero todo el mundo conoce la iniciativa que tenemos. Ellos mismos se implican en la entrega de la ropa a la Hermandad del Refugio. Una o dos veces al año se manda ropa.

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

Existe personal en la empesa que tiene relación con asociaciones, siendo esta la vía de comunicación en materia social.

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.

Nos encargamos de identificarlos. Tenemos una empresa de gestión de residuos que se encargar de retirarlo y gestionarlo. Ya tenemos plan de actuación.

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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

30.1. Información adicional.

Como bien he citado anteriormente, hay un plan implantado, no escrito, pero bien organizado, del cual es conocedor todo el mundo en la empresa y del que hemos hablado con algunas empresas de nuestro sector, pero mas allá de ahí, no tomamos ninguna otra medida.

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

Tratamos siempre de llevar los residuos al punto limpio, reciclar, y consumir la menor energía y si así lo fuese, que no sea contaminante en la mayor de las medidas

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

Al igual que en puntos anteriormente comentados, el flujo de información dentro de la empresa es muy dinámico, incluso con alguna empresa de nuestro sector, pero mas allá de ahí, es inexistente.

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

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Transparencia y calidad de los productos

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La gestión medioambiental es un punto de mejora, ya que hace muy poquito que hemos empezado a gestionarlo en colaboración con una empresa que se dedica a ello y estamos todavía en proceso de aprendizaje.

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 pero no ha establecido ningún compromiso 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 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.