

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**QUEROCHE, S.L.**

CIF:B50227123

Polígono Empresarium, Calle Retama 17, Edificio  
D, Naves 14, 15  
50720 - La Cartuja  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

QUEROCHE S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

POLIGÓNO EMPRESARIUM  
C/RETAMA 17,D  
NAVES 14-15

#### 03 - Sector. Actividad

TRANSPORTE Y MONTAJE CULTURAL

#### 04 - Año comienzo actividad.

1988

#### 05 - Número de personas empleadas

6 FIJAS

#### 06 - Persona contacto

FERNANDO QUERO MUÑOZ

#### 07 - E-mail contacto

[fernandoquero@queroche.com](mailto:fernandoquero@queroche.com)

#### 08.- Página web

[www.queroche.com](http://www.queroche.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**

A corto plazo se tienen en cuenta para la política de personal y política económica de la empresa y a medio y largo plazo criterios de sostenibilidad, de género y medioambientales. se buscan medidas consensuadas con los empleados para favorecer la conciliación familiar

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

No

### **2.1. Información adicional**

Vivimos en un mundo globalizado que condiciona (la situación actual es muestra de ello). La empresa puede actuar en conciencia en su ámbito mas inmediato y sumando sinergias.

## **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**

como exigencia del reciclaje de los materiales de desecho producidos en nuestra actividad diaria de montaje se realiza contrato con las empresas de reciclaje y en muchas ocasiones se envia la documentación a nuestros clientes para que comprueben que hemos cumplido con nuestra responsabilidad social y ambiental

### **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**

En función de la disponibilidad con criterios económicos y de personal se deciden acciones de inversión y re estructuración que permitan a la empresa ir alcanzando diferentes objetivos antes señalados como es la conciliación familiar, reciclaje de materiales, reconversión de la flota de vehículos y maquinaria industrial a criterios de sostenibilidad.

## **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**

Tenemos identificados los grupos de interés pero con alguno no tenemos estrategias definidas. Como puede ser el caso de los medios de comunicación.

**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**

Dado el tamaño de la empresa, su antiguedad y la relación directa clientes y empleados, el análisis se hace vías informales.

**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?**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

**7.1. Información adicional**

Se dan informaciones básicas en relación al desarrollo de las funciones que van a acometer y se explica el organigrama de la sociedad detallando los roles y funciones de cada trabajador

**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, si bien exclusivamente los más implicados

**8.1. Información adicional**

De manera informal, sin un documento creado para ello.

**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**

Todos los trabajadores tienen objetivos claros y concretos: conducción eficiente, reducción contaminación a través del reciclaje, separando diversos materiales y llevándolos a los gestores medioambientales.

Se realizan reuniones con los empleados para consensuar estrategias, períodos de

descanso, horario flexible, etc

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**10.1. Información adicional**

Se está en proceso de formalizar y estructurar los objetivos de responsabilidad planteados.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

**11.1. Información adicional**

Al finalizar un trabajo o servicio siempre se contacta con el cliente para saber su opinión, la calidad del trabajo y si hay algún punto de mejora. Todo ello se hace de forma escrita.

**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 su implantación

**12.1. Información adicional**

Mediante los procesos de control de calidad de la norma ISO 9001

## **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**

Dado el tipo de actividad de la empresa (transporte, diseño y montaje de exposiciones en museos y centros culturales) es obligado estar al día en productos y servicios. De hecho la innovación se produce en cada proyecto, pero no está planificada como proceso en la empresa dado su tamaño.

## **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**

En los servicios que se ofrecen a los diferentes clientes se informa de los procesos medioambientales y sociales que desarrolla la empresa en su actividad y se pone a disposición de los mismos la documentación que los acredita.

#### **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**

El manual de calidad define en el proceso las no conformidades.

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

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

##### **16.1. Información adicional**

En nuestro sector es indispensable tener los mecanismos de procesos de trabajo que garantice la seguridad en todo momento de los productos que se manipulan. Todos esos procesos están abiertos a la consulta y comprobación por parte del cliente.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

##### **17.1. Información adicional**

Se realizan reuniones de forma habitual. se trabaja un documento que recoge debilidades y fortalezas de cada trabajador. Se escuchan las propuestas y se tiene en cuenta la opinión de todos.

#### **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.**

Dado el tamaño de la empresa esta información es accesible a cualquier trabajador de la misma.

## **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.**

En caso necesario las personas empleadas puede teletrabajar ya que se dispone de acceso remoto con un programa de gestión adaptado.

En los puestos de trabajo de administración se ofrece a los trabajadores la posibilidad de compaginar el trabajo presencial con el teletrabajo en proporción de 70/30

Para los trabajadores de producción se crea una bolsa de horas que podrá disponer el trabajador cuando lo solicite, siempre que no altere la actividad necesaria de la empresa.

## **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.**

No sólo se les pregunta al respecto sino que en función de las necesidades de adaptación y actualización del personal se les ofrecen cursos nuevos o renovación de los ya cursados

### **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.**

La formación que se realiza en la empresa es la necesaria y adecuada a cada persona trabajadora. Basada en el desarrollo de las competencias técnicas que requiere su puesto de trabajo.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### **22.1. Información adicional.**

siguiendo con las exigencias legales, se tiene contrato con la MAZ para la realización y seguimiento del "Plan de prevención de riesgos laborales". Plan que se actualiza anualmente a través de sus técnicos y personal de la empresa.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

**23.1. Información adicional.**

Las empresas proveedoras facilitan la información sobre el origen y características de sus productos. en algunos casos esta información determina la elección de un producto u otro.

### 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.**

La empresa en la elección del proveedor considera fundamental la cercanía del mismo. Se colabora con empresas del territorio aragonés.

## 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.**

Cuando se trabaja con entidades sin ánimo de lucro se rebajan los precios.

### 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?**

No, no están unidos con el negocio

**26.1. Información adicional.**

No encontramos relación directa con nuestro negocio aunque la interacción existe

### 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**

Son conocedores de la política de trato especial hacia ONGs

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

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

Se informa únicamente cuando se demanda

#### **28.1. Información adicional**

Se comunican de forma reactiva a la demanda

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **29.1. Información adicional.**

El trabajo con materiales de impacto medioambiental nos obliga a conocer los procesos de reciclaje de los mismos, aunque en muchas ocasiones sea muy complicado encontrar la solución local de este reciclaje.

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

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

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Los trabajadores son conocedores y lo realizan

### **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

En el desarrollo de cualquier servicio de la empresa se considera la reutilización de productos almacenados una vez acabados servicios anteriores.

#### 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

La comunicación con los trabajadores es continua y con clientes y proveedores de forma ocasional.

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

#### Valoración Global

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

6

#### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

La comunicación con las personas trabajadoras, clientes, proveedores e instituciones sociales y culturales.

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

En la metodología para automatizar y formalizar los procesos.

## **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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.