

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

**MSM ARQUITECTOS, S.C.P.**

CIF:J99193815

Paseo Sagasta Nº64, 1º Oficina 1  
50006 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MSM ARQUITECTOS SCP

#### 02 - Dirección - CP - Población

PASEO SAGASTA Nº64, 1º OFICINA 1  
50006 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

ARQUITECTURA Y URBANISMO

Prestación de servicios de consultoría en arquitectura para la realización de proyectos y direcciones de obra en el ámbito de la edificación y urbanización.

Prestación de servicios para el planeamiento, gestión y asesoramiento urbanístico.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2008

#### 05 - Número de personas empleadas

8

#### 06 - Persona contacto

Daniel Moreno Domingo

#### 07 - E-mail contacto

[estudio@msmarquitectos.es](mailto:estudio@msmarquitectos.es)

#### 08.- Página web

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

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

Como parte de la sistemática para la evaluación de riesgos y oportunidades se realiza un análisis PESTEL analizando factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, jurídico-legales y ambientales que dan lugar a los Proyectos y Acciones de mejora y a los objetivos del Plan Estratégico anual 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 la mayoría de los casos para hacer frente a los riesgos y oportunidades generados por factores económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales, es necesario que varias PYMES que en conjunto aglutinen un número destacable de recursos se unan para trabajar sobre un mismo objetivo, en la misma dirección. Esta sería la manera idónea de enfrentarse, por medio del colectivo dentro de un entorno formado por un colectivo global de pymes junto con sus grupos de interés o stakeholders. No obstante en menor medida, las Pymes pueden enfrentarse de forma individual mediante la implementación de acciones en su día a día

### **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**

Dentro del Plan Estratégico Anual de MSM Arquitectos SCP se encuentran dos objetivos de integración de los retos económicos, sociales y ambientales que son:

- Incorporar soluciones constructivas industrializadas con mejor respuesta que las soluciones tradicionales ante el ruido, eficiencia energética y mano de obra.
- Incorporar nuevas certificaciones que avalen la capacidad, la calidad y la responsabilidad de la empresa.

### **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**

Se destina una cantidad anual para el anuncio de MSM Arquitectos en la revista de la Fundación Canónica Venecia como ayuda al fomento del deporte.

### **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 a los grupos de interés y realizamos una gestión específica de clientes y personal, realizando encuestas de satisfacción en ambos casos.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

#### **6.1. Información adicional**

Como se ha dicho anteriormente, disponemos de encuestas de satisfacción para clientes y personal. Estas encuestas se analizan individualmente y en conjunto generando un informe de satisfacción del cliente y de satisfacción del personal.

Las reclamaciones del usuario final se recogen en una hoja de control.

### **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**

Al comenzar la relación laboral, incluso en las reuniones previas a la contratación, se comenta la forma de trabajar en la empresa. En la incorporación se facilita un Manual de acogida con la Bienvenida al equipo en el que se explica la política integrada de gestión de calidad y medioambiental, la estructura organizativa y las normas generales.

Posteriormente, en el día a día, se sigue aprendiendo. Se trabaja en un espacio único en el que se puede ver actuar a cada uno de los miembros de MSM y su forma de trabajo, de respuesta a clientes y colaboradores, etc.

### **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**

MSM Arquitectos tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.

Al inicio de la relación laboral se informa y explica el Sistema de Gestión.

Además, en la página web de MSM Arquitectos figura la Política de calidad de 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**

Las actuaciones en materia de Responsabilidad Social que llevamos a cabo son las derivadas de las encuestas de satisfacción de clientes y personal.

El compromiso de MSM Arquitectos con la Responsabilidad Social se manifiesta en la incorporación a la cartera de proyectos de mejora del Proyecto RSA.

### **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 de Responsabilidad Social.

## **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**

Se utiliza un doble mecanismo para conocer la satisfacción del cliente. Se realizan encuestas de satisfacción periódicas y se realiza un informe de percepción de la satisfacción del cliente. De ambos se obtienen las oportunidades de mejora.

### **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**

Disponemos de una cartera de proyectos de mejora con unos objetivos marcados. La eficacia de los proyectos se mide a través de indicadores que se revisan periódicamente.

Además de los proyectos se establecen anualmente unas acciones de mejora cuyo seguimiento y eficacia se revisa con la misma periodicidad.

## **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**

En cada proyecto de edificación o urbanismo se investiga acerca de nuevos materiales, soluciones constructivas, sistemas de instalaciones, etc. En la mayoría de los casos para aprovechar las oportunidades que ofrecen los nuevos materiales que salen al mercado, para dar respuesta a nuevas exigencias normativas o de nuestros clientes con materiales más eficientes y con mejores prestaciones que los tradicionales.

MSM dispone desde mayo de 2024 de una Instrucción técnica para la vigilancia tecnológica vinculada a los procesos de desarrollo de proyecto y gestión de la dirección de obra.

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

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Uno de los objetivos estratégicos de la empresa es incorporar soluciones constructivas industrializadas con mejor respuesta que las soluciones tradicionales ante el ruido, eficiencia energética y mano de obra.

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### **15.1. Información adicional**

Se resuelven todas las incidencias que puedan surgir una vez terminados los proyectos o las obras. En los casos de clientes recurrentes se recoge información a posteriori de manera informal.

Las reclamaciones del usuario final se recogen en una hoja de control. El número de reclamaciones es un indicador del proceso de gestión de la dirección de obra.

## **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**

Se realiza un asesoramiento personalizado a cada cliente según el producto elegido. Se le aconseja sobre las mejores opciones que tiene para que pueda elegir. Se le informa si

existen riesgos en las decisiones que toma.

## **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**

Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción del empleado. Los resultados se recogen en un informe y se analizan.

### **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)?**

No se han desarrollando actividades en esta materia

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

El Principio de Igualdad de Oportunidades no está formalizado, pero desde la Dirección se adoptan las medidas necesarias para fomentar la igualdad sin discriminación por género, origen racial, religioso, etc....

### **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.**

Flexibilidad en el horario de entrada y salida al trabajo, manteniendo el total de horas de jornada laboral.

### **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.**

La empresa establece las necesidades formativas en función de los objetivos marcados por

los proyectos y las acciones de mejora. La formación recibida por cada persona se recoge en el documento de Gestión de la formación.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

### **21.1. Información adicional.**

La formación recibida por cada persona se recoge en el documento de Gestión de la formación.

## **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.**

Se adaptan los puestos de trabajo a las necesidades de confort de cada persona empleada.

Se facilita información y equipos de protección individual a los empleados participantes en las acciones formativas de visitas de obra.

## **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.**

MSM Arquitectos tiene un procedimiento para la evaluación y seguimiento de proveedores y colaboradores.

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

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

#### **24.1. Información adicional.**

La evaluación continua de proveedores o colaboradores se realiza a través del análisis de incidencias.

La recogida de datos para la evaluación continua de proveedores la realiza el Responsable de Gestión de Suministros e Infraestructuras anualmente, quien analiza esta información

con el objeto de actualizar, en su caso, el registro ?Lista de Proveedores y Colaboradores Aceptados?.

La recogida de datos para la evaluación continua de colaboradores la realiza el Responsable de Proyecto, reflejando en la Ficha del Plan de Trabajo la calificación de cada uno de los colaboradores que han intervenido en el Trabajo. Anualmente el Responsable de Calidad vuela los resultados obtenidos para cada Trabajo en una ficha por colaborador. Es Dirección quien analiza esta información con el objeto de actualizar, en su caso, el registro ?Lista de Proveedores y Colaboradores Aceptados?.

## **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.**

Se realizan acciones para apoyar la práctica deportiva en la sociedad como medio de contribuir a la mejora en la salud y la calidad de vida de las personas. Además se realizan acciones de colaboración con pequeños municipios como contribución a frenar la despoblación del medio rural.

### **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.**

Las iniciativas que se realizan son patrocinios de actividades de entidades sociales y colaboraciones económicas con pequeños municipios a través de aportaciones para actividades socioculturales.

### **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**

El personal de la empresa está enterado de las acciones que se llevan a cabo y participa en el diseño de lonas publicitarias, anuncios, etc.

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

**28.1. Información adicional**

La comunicación de las actuaciones por la entidad se produce a nivel de las entidades con las que se colabora y se la da difusión en los distintos perfiles de redes sociales (facebook, instagram, linkedin...)

## 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 separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

**29.1. Información adicional.**

Entre los riesgos identificados por la empresa están la necesidad de reducir las emisiones de CO2 a la atmósfera. Uno de los objetivos anuales de la empresa es la incorporación de soluciones constructivas con mejor respuesta ante el ruido y la eficiencia energética. Esto se traduce en un proyecto de mejora con el mismo nombre, con el fin de potenciar la incorporación de estas soluciones en proyectos y obras de edificación y urbanización.

Además, se ha comenzado a calcular la huella de carbono cada año para evaluar su progresión y poder llevar a cabo acciones de mejora.

### 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.**

Uno de los objetivos anuales de la empresa es la incorporación de soluciones constructivas con mejor respuesta ante el ruido y la eficiencia energética, con el objetivo de contribuir a la reducción de CO2 a la atmósfera desde la construcción. Esto se traduce en un proyecto de mejora con el mismo nombre, con el fin de potenciar la incorporación de estas soluciones en proyectos y obras de edificación y urbanización. En cada trabajo se identifica si se ha implementado alguna medida o no. Anualmente se recogen en un indicador de las medidas implementadas.

Además, se ha comenzado a calcular la huella de carbono cada año para evaluar su progresión y poder llevar a cabo acciones de mejora.

## Economía circular

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

**31.1. Información adicional**

En el proceso de desarrollo del proyecto se estudian materiales que puedan ser reutilizables. Se potencia el uso de materiales reciclables, reutilizables y recuperables.

**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**

Las medidas implementadas se recogen en un indicador que se revisa anualmente. Todos los miembros de la empresa son conocedores de esos resultados.

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

**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?**

La implicación en el bienestar personal y profesional de los empleados, en la satisfacción

del cliente, y en el respeto a los grupos de interés como proveedores.

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

Fomentar acciones de mejora en planes de acción social y acciones medioambientales y su comunicación a la sociedad.

**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 3. Salud y bienestar.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.