

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SERINZA INSTALACIONES, S.L**

CIF:B01745314

C/Isla Graciosa 9 Local

50015 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Serinza Instalaciones SL.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Isla Graciosa 9, 50015, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Sector metal. Fontanería, calefacción, climatización y reformas.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2008

#### 05 - Número de personas empleadas

5

#### 06 - Persona contacto

David 666804932

#### 07 - E-mail contacto

[serinza@serinza.es](mailto:serinza@serinza.es)

#### 08.- Página web

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

### **1.1 Información adicional**

En el sector que trabajamos nosotros, no nos afecta los anteriores puntos. Nosotros es más el trabajo diario con reparaciones del hogar, comunidades de propietarios, etc.

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

### **2.1. Información adicional**

Las pymes, se pueden afectar con las aplicaciones de placas solares particulares.

## **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?**

### **3.1. Información adicional**

A la hora de planificar los trabajos, miramos el tema ambiental para cumplir con el medio ambiente.

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

### **4.1. Información adicional**

Dependiendo como vamos trabajando, calculamos planes de trabajo para desarrollar la actividad mejor.

## **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.**

### **5.1. Información adicional**

Como trabajamos con varios grupos, decoradores, administradores de comunidad, particulares, dependiendo con que grupo, actuamos de una manera u otra.

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

### **6.1. Información adicional**

Tenemos reuniones con los decoradores, para planificar los trabajos.

## **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?**

### **7.1. Información adicional**

Cuando entra una persona nueva en la empresa, le ponemos en conocimiento de las normas que tenemos internamente.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

### **8.1. Información adicional**

Informamos a las gente nueva de las normas que tenemos en la empresa.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

### **9.1. Información adicional**

Cada vez que estamos en un trabajo, la labor del reciclaje, la tenemos muy en cuenta.

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

### **10.1. Información adicional**

El reciclaje, es un tema que lo llevamos muy a rajatabla.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

#### **11.1. Información adicional**

Cada cierto cliente, la administrativa, les llama para saber el grado de satisfacción del cliente.

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

### **12.1. Información adicional**

Cuando se habla con el cliente y nos comenta los puntos negativos que hemos tenido en la intervención del trabajo, inmediatamente lo corregimos en el acto y se informa a toda la plantilla.

## **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?**

### **13.1. Información adicional**

Comparamos productos con similar características con los diferentes almacenes de compra que tenemos en nuestro sector. Para saber la calidad/precio que tenemos en los mismos productos.

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

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

### **14.1. Información adicional**

Se informa al cliente, dependiendo que material, el impacto medioambiental del mismo.

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

### **15.1. Información adicional**

El tema de la posventa, en nuestro sector, lo tenemos muy en cuenta, es muy importante tener un servicio posventa para que el cliente pueda contar en futuros proyectos.

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

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

### **16.1. Información adicional**

Nuestro productos, (calderas, aires acondicionado, etc.), se informa a los clientes de todas las características (garantías, eficiencias energéticas, etc.)

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

### **17.1. Información adicional**

Una vez a la semana, como somos empresa pequeña, nos reunimos y hablamos de todo, trabajos, grado de satisfacción con el trabajo, etc.

### **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)?**

#### **18.1. Información adicional.**

A día de hoy, no hemos tenido ningún problema de discriminación, pero no me importaría tener en la empresa alguna fontanera, la trataríamos muy bien.

### **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?**

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

A día de hoy, nos lo arreglamos bien cuando alguien del personal tiene que hacer alguna gestión personal (medico, familia, etc.)

### **Formación y desarrollo profesional**

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

#### **20.1. Información adicional.**

Con el servicio de prevención de riesgos laborales que tenemos, a principios de cada año, nos comunica los cursos que tenemos que hacer que nos venga bien para nuestra actividad.

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

#### **21.1. Información adicional.**

En esta profesión (fontanería), te tienes que estar actualizando constantemente con cursos y normativas.

## **Seguridad y Salud**

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

### **22.1. Información adicional.**

Tenemos contratado el servicio de prevención con la empresa Sepreat.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **23.1. Información adicional.**

Si se puede, compramos a los productores locales y más si están comprometidos con el medio ambiente.

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

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

### **24.1. Información adicional.**

Sobre todo, nos gusta comprar a los productores locales o almacenes de compra que la empresa sea familiar.

## **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?**

### **25.1. Información adicional.**

Colaboramos con Aspanoa desde el 2019

### **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?**

### **26.1. Información adicional.**

Por colaborar con Aspanoa lo hacemos sin ánimo de lucro.

### **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?**

#### **27.1. Información adicional**

En las reuniones semanales, siempre comentamos las actividades que van a realizar Aspanoa en el fin de semana.

### **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?**

#### **28.1. Información adicional**

Como somos una pyme pequeña, nosotros nos comunicamos lo que podemos fomentar con la asociación.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

#### **29.1. Información adicional.**

En el tema de reciclado, estamos muy pendientes de que cada desperdicio tiene que ir a su lugar usando los puntos limpios municipales como gran sitio de reciclado.

### **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?**

#### **30.1. Información adicional.**

Con el tema del gas de las máquinas de aire acondicionado viejas, lo reciclamos y lo llevamos a un almacén de climatización que tenemos un plan de actuación con ellos.

### **Economía circular**

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

**circular?**

### **31.1. Información adicional**

A los clientes, cuando reformamos las viviendas, les aconsejamos los productos que tienen en buen estado (radiadores, griferías, etc.), para que no se tengan que comprar nuevos y no generar residuos viejos.

## **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?**

### **32.1. Información adicional**

En las reuniones semanales o en el día a día con ellos.

## **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)**

-

### **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?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

El punto fuerte que tenemos es el servicio posventa con el cliente.

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

Podemos mejorar con la puntualidad que muchas veces es muy difícil porque cada cliente hay que dedicarle el tiempo necesario.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los**

**que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**