

## **RSA - PYMES**

---

### **Empresa evaluada**

**SERVICIOS MONBAI 2014, S.L.**

CIF:B22427215

Avda. Doctor Artero 31 Local

22004 - Huesca

Huesca

### **DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

SERVICIOS MONBAI 2014 SL

#### **02 - Dirección - CP - Población**

AV DOCTOR ARTERO 31 LOCAL 24 22004 HUESCA

#### **03 - Sector. Actividad**

TELECOMUNICACIONES

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2019

#### **05 - Número de personas empleadas**

25

#### **06 - Persona contacto**

OCTAVIO MONTIEL MIRANDA

#### **07 - E-mail contacto**

OCTAVIO@TIENDASBIOMOVIL.COM

#### **08.- Página web**

WWW.TIENDASBIOMOVIL.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**

Se hace análisis con nuestros principales socios comerciales para ver las tendencias del mercado, tanto sociales como políticas para hacer una estrategia conjunta.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Todas las empresas podemos aportar o entender de mejor manera las tendencias y así hacer la estrategia empresarial.

## **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?**

No hay una planificación formal en la organización

### **3.1. Información adicional**

No tenemos una planificación formal pero si que lo tenemos en cuenta y hacemos trabajos con organizaciones como Cruz Roja.

## **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**

Hemos trabajado con organizaciones como Cruz Roja.

## **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**

Trabajamos conjunto con nuestros socios comerciales para detectar los grupos de interes.

## **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**

Al mismo tiempo, intercalamos trabajo directo con clientes finales. Con la finalidad de detectar las necesidades de estos grupos.

### **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**

Nuestra idea es crear nuestro código ético no solo de forma verbal.

#### **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, pero no de manera sistemática o formal

##### **8.1. Información adicional**

De forma verbal toda la organización los conoce, pero no están formalizados.

### **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**

Queremos comenzar a implantarlos de forma sistemática.

#### **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**

Queremos implementar acciones para su desarrollo.

### **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**

Gracias a las comunicación con redes sociales detectamos o intuimos la satisfacción.

**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**

Se identifican mejoras gracias a la cercanía y intentamos implantarlas lo antes posible.

**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**

De forma formal no hacemos investigación, pero sí vamos de forma no formal revisando y actualizando nuestros productos y servicios.

**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**

Hacemos productos específicos para colectivos vulnerables.

**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**

El cliente puede volver a nuestras tiendas y resolver todas las cuestiones que le pueden surgir.

**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**

Al trabajar con clientes finales le informamos de todos los productos o servicios de lo que necesite.

## **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**

Tenemos comunicación constante con nuestro equipo para saber su satisfacción.  
Se realizan reuniones semanales con ellos tanto por parte del supervisor como del gerente de la empresa.

### **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.**

Hemos realizado el plan de acoso laboral.

Colaboramos con la cruz roja realizando charlas informativas trimestrales desde 2022 y formación para personas con posible riesgo de exclusión social.

### **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?**

No se han desarrollando actividades en esta materia

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

No tenemos ningún plan, pero si que aplicamos la lógica en la medida de lo posible.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

##### **20.1. Información adicional.**

Detectamos las necesidades de los empleados y hacemos formaciones continuas para el

desarrollo de la actividad.

En paralelo al incluir nuevos productos se realizan formaciones online de presentación de los mismos.

## **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.**

Cada profesional que se incorpora a la organización es formada para el desempeño de la actividad. Tanto en línea como presencial. Según necesidades con mayor o menor duración,

## **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 realizan los cursos de riesgos laborales.

## **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.**

A la hora de vender un producto tenemos prioridad en los productos de cercanía. Trabajando en cooperación con compañías de nuestra comunidad autónoma. Siendo el sector de servicios nuestro principal motor.

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

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

### **24.1. Información adicional.**

No existen criterios específicos, pero intentamos en la organización en la medida de lo posible tener criterio de responsabilidad con el proveedor del servicio.

## **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.**

Participamos en acciones sociales con Cruz Roja.

## **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.**

Con los proyectos en los que participamos buscamos la incorporación de personas vulnerables al mercado laboral.

Se realizan patrocinios con los diferentes clubes de los municipios donde se localizan los puntos de venta.

Recogida de tapones de plástico mediante seur desde el 2022. Tapones para una nueva vida,

En trámites para ser punto ecolec. Consiste en promover la correcta gestión de residuos electrónicos y eléctricos (RAEE) y el cuidado del medio ambiente. Situando contenedores de recogida de pequeños electrodomesticos en nuestros puntos de venta.

## **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### **27.1. Información adicional**

Hicimos una presentación de los compañeros y formación para que su incorporación sea lo mas natural posible.

## **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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### **28.1. Información adicional**

Se realiza comunicación por redes sociales. Aumentando sustancialmente nuestra presencia en las mismas.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

No existe una planificación para estos temas.

#### **29.1. Información adicional.**

No hacemos realizamos ninguna acción sobre este tema.

### **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.**

No realizamos ninguna acción.

### **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**

Se ha incluido este último año la recogida de tapones en nuestras tiendas.

Recogiendo también 2móviles en desuso para su posterior reciclaje.

Se realizan patrocinios con los diferentes clubes de los municipios donde se localizan los puntos de venta.

### **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?**

No de una manera formal

#### **32.1. Información adicional**

No se realizan.

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

### **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?**

Nuestro punto fuerte es la responsabilidad social en nuestra zona de influencia.

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

Mayor planificación respecto al medio ambiente

### **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?**

No

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

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.