

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**TCG FACTORY, S.L.**

CIF:B99486292

Polígono PLAZA. C/Castillo de Capua, 10, Nave

13,

50197 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Tcgfactory Ocio S.L.U.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Castillo de Capua nº10 Nave 13/14 50197 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Sector del Juguete

#### 04 - Año comienzo actividad.

2016

#### 05 - Número de personas empleadas

28 trabajadores aproximadamente.

#### 06 - Persona contacto

Silva Lora

#### 07 - E-mail contacto

[silvia.lora@tcgfactory.com](mailto:silvia.lora@tcgfactory.com)

#### 08.- Página web

<https://tcgfactory.com/es/>

<https://juegos.tcgfactory.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)**

### **1.1 Información adicional**

Tratamos de trabajar en nuestro día a día teniendo en cuenta algunos factores económicos, como la generación de empleo; medioambientales, estableciendo puntos de reciclaje y concienciando del consumo de recursos, tecnológicos, apostando por mejorar nuestra data y nuestras comunicaciones; y sociales, tratando de mejorar la conciliación en la empresa, ofreciendo formación continuada y actuando con una perspectiva de igualdad de género.

Si se hace un análisis de nueva legislación aprobada y pendiente de aprobar en materia de legislación laboral para aplicar a los trabajadores con el menor impacto en la operativa diaria. Ejemplo: reducción de la jornada laboral a 38.5 h ya tenemos la metodología y plan, legislación pendiente todavía de ser aprobada.

Intentamos hacer lo mismo en materia de prevención de riesgos laborales, que este año se ha destinado una parte importante de recursos tanto económicos como de personal para estar por encima de los estándares en materia de prevención no solo las cuestiones obligatorias sino también hacer efectivas todas las recomendaciones.

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

### **2.1. Información adicional**

Es necesario un respaldo, una ayuda y un acompañamiento desde las organizaciones públicas para que las PYMEs puedan trabajar en ellos. Una guía o un modelo para saber por donde empezar y plataformas que den voz a los pequeños grandes avances que se realizan en cada una de ellas.

## **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**

En la estrategia se establecen:

trabajar con más proveedores que utilicen materiales reciclados.

Concienciar a nuestros clientes a través de nuestras prácticas y para ello también utilizamos material reciclado, en las cajas de embalaje y en las bosas de acolchado.

Se suprimió el blanquear las cajas ya que no contribuía con el medio ambiente y con ello se redujeron costes.

destinamos una parte de nuestros productos de la unidad de negocio de Editorial, a organizaciones son animo de lucro y hospitales.

para el próximo trimestre cambiaremos en la medida de los posible a proveedores de

proximidad para reducir las emisiones de CO2.

Dentro de la organización se lleva a cabo un Plan de 5S en que se incluye el reciclado y el no desperdicio del material a disposición.

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

##### **4.1. Información adicional**

Para este año no existe presupuesto ni una partida específica. Pero si se destinan todos los años una parte de nuestro producto a organizaciones sin ánimo de lucro, dirigidas a la s etapas infantiles.

El objetivo es incluirla para el ejercicio siguiente.

#### **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**

Hemos identificado y conocemos los grupos de interés con los que nos relacionamos, desde proveedores, clientes y la propia plantilla de empleados a entidades financieras, colaboradores, asociaciones ciudadanas, influencers, organismos públicos y medios de comunicación y agencias.

La identificación y actualización periódica de los grupos de interés es crucial para mantener una estrategia alineada entre los objetivos de la organización y las expectativas de los stakeholders.

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

##### **6.1. Información adicional**

Hemos confeccionado un mapa de stakeholders

que mantenemos actualizado y nos proporciona una visión general de las necesidades y la atención y expectativas que requiere y tiene cada grupo. El análisis de los grupos de interés forma parte de la estrategia general de la organización y es un punto clave en la generación de acciones. Promovemos y abrimos canales de comunicación para mantener la relación con los grupos de interés actualizada y viva: encuestas, mesas de diálogo, reuniones personales, dinámicas de grupo, visitas en ferias y eventos, etc.

#### **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**

Tenemos diferentes documentos, manuales, procesos, y además estamos incluyendo un chatboot tanto interno como externo que a través de la inteligencia artificial puedes conocer cualquier proceso del departamento de compras, además otros documentos que explican la organización de la empresa, la comunicación interna, la normativa interna, la cultura y la vida en la empresa, como nos organizamos, los procesos completos también en formatos de flujogramas para que sean más visibles, así como, documentos de pautas y normas para el correcto desarrollo de la actividad y el buen clima laboral, manual de vacaciones y todo lo relacionado a permisos.

### **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**

Tenemos varios documentos a disposición de los trabajadores en los que pueden consultar los valores, los objetivos, la misión y la visión de la empresa, vivimos el día a día para mejorar y mantener la cultura de empresa. Realizamos team buildings para enfatizarlos e interiorizarlos.

Además hemos incorporado una persona que trabaja en conciencia en conocer como nos perciben nuestros grupos de interés para reforzar e identificar muy claramente la imagen con identidad y nuestros valores.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

#### **9.1. Información adicional**

Realizamos diversas actuaciones y acciones que podrían enmarcarse en el Plan de Responsabilidad Social, pero no está definido, ni elaborado..

Estamos dando los primeros pasos para tenerlo estructurado y organizado.

### **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**

Hemos calendarizado acciones, actuaciones y objetivos que queremos conseguir en corto, medio y largo plazo.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

### **11.1. Información adicional**

Realizamos una encuesta general anual para identificar la satisfacción general de los clientes. Hacemos una revisión periódica de las reseñas en Google Business y analizamos las consultas que entran a través de nuestro formulario web y del asistente virtual instalado en nuestra plataforma web. Nuestro equipo comercial mantiene contacto directo con los clientes y nuestro departamento de compras con los proveedores. Realizamos intercambios de información tanto por teléfono como por correo electrónico y mediante conferencias on line para tener un conocimiento más directo y cercano de la 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**

Los resultados de las encuestas y el análisis de las consultas recibidas vía formulario web, asistente virtual y correo se estudian para convertirse en mejoras en la comunicación, la logística y los procesos internos. Los desarrollos se comunican a su vez a los clientes para incluirlos en el proceso de mejora continua. El análisis de los datos se realiza a partir de un software interno que se desarrolla, mantiene y actualiza para adaptarse a las necesidades de la organización. Aporta información muy concreta sobre los procesos y procedimientos. La mejora continua es uno de los valores fundamentales de la identidad de la organización, junto con la innovación y la aplicación de una cultura del error enfocada al crecimiento.

## **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**

Tratamos de mejorar continuamente y ofrecemos servicios innovadores. En 2023 hemos lanzado nuestra propia APP de venta B2B para que nuestros clientes tengan una mejor experiencia de compra y comunicación con nosotros. En este 2024 hemos implementado la figura de Product Manger, ue innova en los servicios que ofrecemos ajustándose más a la demanda de nuestros clientes y seleccionando mas y mejor bajo una prospección previa el producto final.

## **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 tienen en cuenta aspectos sociales, cuando elegimos las propuestas de juegos de mesa infantil que cumpla con la ética y moral al público que va enfocado. Preservando siempre con el mayor cuidado cualquier aspecto que pueda influir a este público. Además los reglamentos de todos nuestros juegos se hablar de manera inclusiva( en vez de el jugador o los jugadores, la persona que juega) existe representación de géneros en los ejemplos

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

##### **15.1. Información adicional**

Disponemos de un departamento de Atención al cliente que atiende incidencias, dudas y sugerencias.

Disponemos de varios canales de comunicación vía redes sociales en las que los clientes finales pueden comunicarse con nosotros.

Trabajamos el envío de mercancía que haya llegado defectuosa con mercancía nueva.

Revisamos todos los productos que llegan a nuestras instalaciones con el fin de detectar aquellos que no están en un buen estado para la venta.

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

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

##### **16.1. Información adicional**

Tenemos expuestos en nuestra página web toda la información relativa a cada producto que distribuimos y comercializamos, tipo, a que edición pertenece, Saga, pelicular, como se vende si en packs o sueltos, si lleva regalo, medidas, todas las características. En juegos de mesa también se indica a que público está destinado.

#### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

##### **17.1. Información adicional**

Se realizan reuniones departamentales de cada Responsable de Área con su departamento

Se realizan reuniones de seguimiento de RRHH, individualmente y departamentalmente para conocer los motivadores de cada persona y poder ajustarnos a las personas.

Se evalúan las respuestas y se implementan acciones de mejora. (horario y flexibilidad en los horarios de entrada)

Se realizan encuestas de clima y felicidad laboral.

A partir de septiembre se ha implantado un programa de destacar en un tablón general que tenemos en nuestra plataforma interna, un agradecimiento por el valor que aporta cada

persona que compone la plantilla.

## **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.**

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, a través de formaciones externas.

En el proceso de selección de personal para los responsables de departamento esta incluido como previo a solicitar nuevo personal, la promoción interna.

Se garantiza la no discriminación ni por raza, sexo o edad en los procesos de selección, texto que está incluido en cada proceso.

realizada formación de igual de género y no discriminación a todo el personal.

## **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.**

Para colaborar con la conciliación este año se han implantado una serie de mejoras:

Se implantó horario de verano, que finalmente lo hemos instaurado para todo el año y para toda la plantilla.

Anuqué nuestro convenio colectivo no lo plantea se establecen horas medicas retribuidas y se amplían los grados de consanguinidad para el acompañamiento de

familiares. y de igual manera nuestro convenio no lo establece pero retribuimos los días de asuntos propios.

Las vacaciones se pueden disfrutar por horas a elección del personal.

Se puede teletrabajar en los casos en que el personal necesite presencialmente estar en casa por cualquier circunstancia personal.

Se establecer una flexibilidad horaria en la entrada para cualquier persona que lo necesite. (esta medida surgió para las personas con hijos a cargo que los dejan en el colegio que vengan con mas tranquilidad al trabajo)

## **Formación y desarrollo profesional**

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

### **20.1. Información adicional.**

Todas las propuesta de formación has sido aceptadas.

La organización apoya económicamente propuestas de formación que quiera hacer el personal tenga o no algo que ver con la actividad de la organización.

El responsable también solicita formación específica y concreta para sus equipos, y además los responsables están impartiendo formación de forma interna prácticamente todas la semanas.

Para el desarrollo profesional del personal, se realizan evaluaciones del desempeño a todo el personal de forma trimestral, en ella se establecen planes de acción para desarrollar profesionalmente a cada trabajador y fomentar sus habilidades.

Se crea un proyecto interna llevado a cabo desde RR.HH para crear una plataforma learning donde se alimente de cursos y formaciones a disposición de los trabajadores/as.

La empresa también propone formaciones como cursos de Level Up "equipos diamantes", "nuevo líder" "inteligencia artificial" "reinicia tu vida" estas formaciones no solo refuerzan aspectos laborarles si no que además refuerza aspectos personales.

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

#### **21.1. Información adicional.**

La organización cuenta con un sistema de evaluación de desempeño trimestral, que están orientadas al crecimiento persona, profesional y el desarrollo de las habilidades de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, planes de acción en formación y seguimientos a través de los objetivos SMART, que se mide y comunica de forma sistemática.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **22.1. Información adicional.**

Se esta desarrollando un Plan de salud de empresa par el año que viene, donde queremos preparar con la MAZ Empresa Saludable, para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, gestión del estrés, educación postural, visual, almuerzos saludables.) en el que se incorporen las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

Pensando siempre en dar un apoyo y aporte positivo en salud de todo el personal.

Se han implantado todos los manuales necesarios en material de seguridad para acceder a cualquier espacio y utilizar cualquier maquinaria.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **23.1. Información adicional.**

En la gran mayoría de los casos se tiene en cuenta comprar bajo las premisas de realizar una compra responsable:

Respetando el medio ambiente, las emisiones de CO2, agrupar las compras en un solo viaje.

Material reciclado.

Proveedores de proximidad.

Productos con certificado de calidad.

Alimentos locales y de temporada. (catering local)

Trabajamos con proveedores con el sello FSC (papel procedente de bosques bien gestionados, a través de una gestión forestal responsable en todo el mundo)

Nuestro proveedor de bolsas de aire, certifica que el 50% del material es reciclado

## **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.**

A la hora de seleccionar proveedores, primamos a aquellos que contemplan en sus identidades valores de respeto hacia el medioambiente y el reciclado. Trabajamos con organizaciones certificadas bajo el sello FSC (Forest Steward Council) que confían, al igual que TCG Factory, en valores medioambientales adheridos al reciclaje responsable.

## **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 varias asociaciones culturales y jóvenes de toda el territorio español con la donación de juegos de mesa para sus eventos, jornadas y sesiones de ocio periódicas en la asociación.

En los colegios, como método de aprendizaje y entorno colaborativo con sentimiento de equipo.

Colaboramos con Aspanoa donando juegos.

## **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.**

Hemos empezado de cero, y este año hemos implementado muchos aspectos:

Programa de 5S

Programas y políticas de reciclado.

Empezar a implementar programas dirigidos a cumplir con los ODS.

Trabajamos con asociaciones sin ánimo de lucro.

Proveedores socialmente responsables.

Proveedores de proximidad.

Programas para concienciar al personal.

La intención es que todos estos aspectos estén completamente alineados con la estrategia, para ello hay un plan a 2 años para ir cumpliendo objetos sobre estos aspectos y que forme parte del ADN de la organización.

## **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**

Tenemos un sistema de comunicación interna en abierto, en el que una única persona publica y todo el personal puede responder.

También hay otro sistema de comunicación donde cualquiera puede publicar lo que considere y responder.

Publicamos todos los aspectos que pueda afectar o no al personal y del que deben estar informados, además siempre fomentamos la participación en todos nuestros proyectos, (voluntariados, campañas, ferias, asociaciones, cambio de nombre, ofertas de empleo, preguntar propuestas, etc)

También se difunden a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos. Comunidades, redes profesionales, redes de ocio, influencers, etc.

Para todas las comunicaciones se mide el impacto y los recursos utilizados.

## **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**

Dentro del departamento de comunicación interna y externa trabajamos en un plan de comunicación para integrar todas las actividades en las que participamos y si se precisan voluntarios para colaborar.

El año pasado si se analizaba el impacto de nuestras comunicaciones internas, a finales de este año se retomará estas prácticas.

## **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.**

Tratamos de tener un embalaje respetuoso con el medioambiente utilizando material reciclado, reciclable y reutilizable.

Concienciamos en la empresa del reciclaje del día a día y tenemos varios puntos de reciclaje en diferentes ubicaciones de la empresa.

Se ha cambiado de proveedores mas cercanos teniendo en cuenta la huella de carbono.

Trabajamos bajo a premisa de cero papel.

### **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.**

Por ahora no hemos hecho nada relativo a este punto, pero queremos empezar a trabajar en ello.

### **Economía circular**

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

#### **31.1. Información adicional**

Disponemos de varios puntos de reciclado en nuestras instalaciones para los desechos del día a día.

Trabajamos mayoritariamente en digital, tratando de reducir el uso de papel.

### **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**

Queremos empezar a poner el foco en comunicar los pequeños logros que vamos consiguiendo en relación a mejorar el medioambiente, la cultura de empresa y el impacto que tenemos en la sociedad.

## **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?**

Trabajamos con manuales de procesos, y con la IA.

Ponemos nuestros productos a disposición de asociaciones culturales y jóvenes para que puedan desarrollar su actividad.

Empresa avanzada tecnológicamente.

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

Podemos mejorar en muchos aspectos y queremos enfocarnos en políticas ambientales y un mejor impacto en la comunidad.

Hambre cero.

### **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?**

