

## RSA - AUTONOMOS

---

### Empresa evaluada

**CERÁMICA MARTA DANÉS**

CIF:46236065Q

Ctra. Graus-Vielha s/n

22483 - Serraduy

Huesca

### 01 DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

Cerámica Marta Danés

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

Ctra. Graus-Vielha s/n 22483 Serraduy

#### 03 - Sector. Actividad

Artesanía en cerámica, realizo objeto de diseño y utilitario, escultura y talleres de cerámica tanto como adultos como niños.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1994

#### 05 - Persona de contacto

Marta Danés Pons

#### 06 - e-mail contacto:

ceramicamartadanes@gmail.com

#### 07.- Página web

www.ceramicamartadanes.es

### 1 GENERAL

#### 1.a Tendencias Globales

1 - Considera que su negocio tiene en cuenta o se ve afectado, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...
- Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)
- Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)

Se tienen en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad del negocio y se ponen marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1. Información adicional.**

Como Autónoma y según como se desarrolla mi actividad como artesana y venta directa, veo que el camino a seguir es con el de potenciar la venta por internet y tener en cuenta la promoción por las redes sociales, y a nivel medioambiental me gustaría darle importancia al "packaging" al no uso de plásticos, cartón reciclado y materiales 100% reutilizables, degradables y no contaminantes. Me falta poco para conseguirlo (a la que se me termine un rollo de plástico de burbujas podré reemplazarlo por un nuevo material que ya he encontrado). También he realizado cambios a nivel energético cambiando a leds los fluorescentes tradicionales. A nivel social estos años me ha sido muy dificultoso poder conciliar mi vida personal y profesional, el vivir en una zona rural este aspecto es doble dificultoso. Actualmente y cada vez más está resultando más fácil poder realizar dicha conciliación, esta parte la consideramos muy importante en nuestra familia y somos muy conscientes de ello, por eso estamos tomando medidas día a día para poder solventar dichos problemas,. Largo plazo es posible poder tener mas tiempo es por ello que tenemos pequeños objetivos para ir alcanzando (uno de ellos es este mismo proyecto ) que creemos nos ayudará a sentar unas bases para poder seguir trabajando en nuestro futuro y el de nuestros hijos.

### **1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

#### **2 - Al planificar la actividad de su negocio, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el éxito a largo plazo del negocio

##### **2.1.- Información adicional.**

Tenemos planteados los y planificados las actividades que debemos realizar la de corto plazo de registra semanalmente en un planing, son los trabajos que nos afectan diariamente y en ellos abarca tanto el trabajo en el taller como en la casa de turismo rural y la familia. tanto a medio plazo en un mes o dos tenemos objetivos a poder resolver como por ejemplo, resolver problemas informáticos y también de la página web, a nivel medioambiental tal como he mencionado en la pregunta anterior la parte del packaging y A largo plazo es necesario hacer alguna actuación de infraestructura, concretamente en el tejado del taller.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

##### **3.1. Información adicional.**

Referente a este punto no destinamos económicamente una cantidad de euros sino que colaboramos en tiempo y con alguna pieza a organizaciones que lo solicitan. En cuanto a proyectos educativos: cuando tengo oportunidad (en esta zona no es fácil que salgan muy a menudo) hago talleres de forma gratuita para la difusión y conocimiento de la cerámica,

dichos talleres va enfocados no solo a la realización de una pieza si no que existe previamente antes de empezar, un reconocimiento al proceso artesanal, al material y la importancia que ha tenido en nuestra sociedad y cultura este material. debido a la dificultad de que sea solicitado este servicio, pienso proponer este proyecto al instituto de Graus (dentro del área de plástica) y para que así lo tengan en cuenta como una actividad anual. Anualmente obsequio con algún pieza en alguna organización, este año concretamente, he regalado unas baldosas pintadas a mano a una protectora de animales para colocar encima de las puertas de las jaulas Tanto de gatos como perros.

### **1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4 - Tiene identificados en su negocio 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..**

Se conocen los grupos de interes con los que interactuamos en la actividad del negocio

#### **4.1. Comentarios**

Mis grupos de interés son  
proveedores

clientes de pas, clientes fijos que solicitan encargos e instituciones

no tengo ,por ahora la necesidad de realizar ninguna gestión específica con ellos, cuando se realizan los encargos se les pregunta por las características de lo que necesitan y si es necesario presupuesto

En el listado de clientes existe un apartado donde se indica el tipo de comunicación (si por email o telefono o wasap) y persona de contacto

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

Se conocen las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### **5.1. Comentarios**

Siempre se pregunta por las necesidades del cliente y se le indica las posibilidades de tipo de materiales o si le es necesario realizar alguna pieza con alguna característica en concreto: tamaño, presupuesto, si se desea que sea ,personalizada o por el color...conocen mi trabajo por las redes sociales o catálogo online o por la visita al taller, facilito varias alternativas para así poder acercar mi producto con facilidad, actualmente existe un problema en la página web que estará solventado próximamente, donde se podrá ver mas imagenes y donde tam,bien puede ver parte del proceso de mi producto.

### **1.d Gobierno**

**6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o códigos éticos?**

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

#### **6.1. Comentarios**

Actualmente formo parte del programa que inició la comarca, llamado SICTED en él usamos un protocolo y normas de actuación, son las siguientes:

## 1. Filosofía del Taller de Cerámica ? Marta Danés

Desde 1994 es un espacio donde se procesan ideas, se producen y se ponen a la venta en la propia exposición. El entorno donde vivo forma parte de las decoraciones, hojas, peces y hasta las piedras del río....la naturaleza y la vida en el mundo rural están reflejadas en ellas, Formas sencillas y funcionalidad van unidos desde el momento que empiezan a ser creadas.

Es además un lugar de encuentro. Para profesionales y todo aquel que quiera acercarse; para ampliar conocimientos o sienta curiosidad por la cerámica. hacer una visita guiada sobre el proceso de la cerámica, realizar el ?micro-taller? o cursos más específicos no son simples objetivos de este espacio, sino hacer que esta experiencia sea enriquecedora, ver los objetos que nos rodean con una nueva perspectiva o hacer realidad tus proyectos, ideas?

### 2. Plan de mejora

Disponemos de un cuadro donde reflejamos las acciones de mejora de cada área del Taller.

Se lleva un seguimiento periódico para ir actualizando y comprobando el cumplimiento de los plazos establecidos.

Anexo 1. Plan de mejora

### 3. Plan de formación

Disponemos de un cuadro donde reflejamos las sesiones formativas que vamos acudiendo cada año y aquellas que tenemos previsto asistir.

Anexo 2. Plan de formación

### 4. Normas de imagen

Debido al trabajo que se realiza en el taller es importante la utilización de una bata y en caso necesario (según trabajo que se realice) guantes y mascarilla.

### 5. Fórmulas de cortesía

Cuando recibimos al cliente nos dirigimos a ellos saludándoles cordialmente e interesándonos por su viaje y les daremos la bienvenida. Nos dirigiremos al cliente llamándole de usted. Se realizará una breve explicación sobre la visita, se comentará la posibilidad de comprar productos y se explicará también de forma muy breve los productos disponibles.

En el momento de despedirnos lo hacemos con una sonrisa, agradeciendo e interesándonos por su satisfacción y el interés suscitado por la visita y los productos. Y se les indica si existe la posibilidad de dejar una encuesta.

### 6. Guía de la visita

Incorporar al inicio las normas de conducta

Anexo 6 Guión de las etapas de la visita

### 7. Recursos materiales y proveedores

Utilizamos para el control de los materiales y los proveedores el programa informático AGATA.

### 8. Organización de la limpieza

Anexo 3 Plan de limpieza

### 9. Organización del mantenimiento de las instalaciones y equipamiento

Anexo 4 Plan de mantenimiento

Anexo 5 Listado de averías

## 1.e Plan de Responsabilidad Social

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

Se están abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social. En caso de responder a una de las tres primeras opciones, pasar a la pregunta 9.

**7.1. - Comentarios**

Estamos empezando con este proyecto, vemos que al estar en una zona despoblada existe un grado de dificultad para poder acceder de forma activa en alguna de las áreas, pero estamos trabajando en ello para poder avanzar en dicho proyecto, sobre todo a nivel municipal y medioambiental....

**8 - En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Sin respuesta

**8.1. - Comentarios**

Sin respuesta

**2 CLIENTES**

**2.a Satisfacción de Clientes.**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

**9.1. - Comentarios.**

Actualmente se usan dos formas diferentes para saber la satisfacción del cliente, una es la opinión que pueden dejar en Google o facebook y otra es la encuesta que tenemos a disposición del cliente, esta última no ha sido utilizada este último año ya que al ser venta directa la gente le es difícil usar este método, últimamente es más usado los métodos de las redes sociales o el contacto directo con el cliente. Con los clientes que realizan encargos debería de potenciar el uso de esta encuesta al menos una vez, tengo que mirar como conseguirlo.

Tenemos también registrado el método de como atender una queja, es el siguiente:

En este apartado se han de definir por escrito los pasos a seguir para la adecuada gestión de una queja:

Ante una queja:

? Deberemos prestar la máxima atención a lo que el cliente comunica.

? Se debe dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso.

? Se escucharán los detalles para obtener la máxima información.

? Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,...

? Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas.

? Una vez resuelta la incidencia nos aseguramos que el cliente esté satisfecho con la resolución.

## **2.b Calidad del servicio y Transparencia informativa.**

### **10 - ¿Cómo realiza en su negocio la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

#### **10.1. - Información adicional**

Al ser venta directa, tanto directamente al cliente como en mi tienda online se dan a conocer sus características y uso, la tienda la tengo dividida según el material de fabricación dando a conocer las diferencias entre ellos y la resistencia también de cada uno de ellos, ya que trabajo con distintos materiales y así poder ofrecer distintos acabados. Al acceder al edificio el cliente accede por el obrador de elaboración y así puede observar cómo es y en ocasiones hasta puedo hacer una visita guiada para enseñar dicho proceso. La guía de visita está registrado por escrito tal y como también se solicita en el SICTED.

El taller tiene una capacidad para las visitas de unas 15 personas.

Además de la visita comentada, se les puede ofrecer hacer una visita con material educativo para los niños. Este tipo de visitas, en temporada alta deben de ser concertadas.

1.Dar la bienvenida y mostrar interés por el desplazamiento y preguntar por la localización del taller.

2.Como norma al iniciarse la visita se aconseja el no tocar piezas y materiales expuestos en el taller, debido a que es posible que alguno de ellos se puede romper y alguno de los materiales es tóxico.

3.Explicar la distribución del edificio: 1ªplanta taller, 2ªplanta exposición y tienda

4.Dar a conocer la distribución del taller :

? zona húmeda (lugar donde se guardan las pastas y se amasan y reciclan).

? zona de construcción (donde hay la laminadora, el torno herramientas para la realización de las piezas. Se les explica como se realiza una pieza con láminas, ya que no es muy usual conocer este proceso.

? Zona del hornos y vidriado. Explicación de la primera hornada y del porque, se les muestra como es un vidrio antes de aplicar a la pieza (existe una muestra de como es un vidriado) Se les indica la zona de decoración.

5. Antes de finalizar se les pregunta si desean aclarar cualquier duda.

6. Se les indica si desean subir a la tienda-exposición

La duración es de unos 15 min.

### **11 - ¿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.

#### **11.1.- Información adicional**

Existen unas etiquetas donde se puede leer, tipo de material, cocción del material (así se ve su resistencia), uso y mantenimiento

## **3 PERSONAS EMPLEADAS**

### **3.a Seguridad y salud.**

#### **12 - ¿Tiene implantados en su negocio mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Se ha realizado la evaluación de riesgos y se gestiona de forma autónoma las obligaciones en prevención de riesgos

#### **12.1.- Información adicional**

En mi campo en cuestión de salud y seguridad laboral no existen grandes riesgos, tengo un botiquín básico de primeros auxilios en el taller y tenemos en cuenta un protocolo al que hay que seguir:

- El uso de mascarilla cuando: se vierten las piezas con compresor y en el preparado del vidriado
- una manipulación cuidadosa del uso del cutter
- uso de guantes para la retirada de objetos calientes del horno

Para todo lo demás no es necesario ningún otro tipo de precaución en concreto

## **4 PROVEEDORES**

### **4.a Compras responsables**

#### **13 - En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?**

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

#### **13.1.- Información adicional**

A nivel de proveedores en el campo de la cerámica, no existe un gran abanico de posibilidades para poder escoger. Lo principal es que en los productos que utilizo son de producción Nacional y de procedencia lo más cercana posibles. A nivel medioambiental se procura que todos los materiales posibles sean reciclables: tierras , vidriados....

#### **4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

**14 - ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

### **5 SOCIAL**

#### **5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**15 - En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla su actividad, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

##### **15.1. Información adicional**

Como he mencionado en otro apartado, colaboro en ocasiones en actividades como la limpieza de caminos o jornadas culturales y educativas respecto al conocimiento de la cerámica y visitas en mi taller donde explico el desarrollo de la artesanía en nuestra comarca además de informar de todo lo que se puede visitar y explicar sobre su historia, ya que el patrimonio que tenemos en nuestra comarca y el desarrollo económico -social que es ante todo ganadera, es un potencial al que hay que cuidar y saber explicar al visitante y/o cliente que nos visita, al ser una zona altamente turística .Actualmente comparto todas estas inquietudes con nuestro entorno a través de mi trabajo de la escultura y objetos de uso cotidiano como por ejemplo con los peces en las vajillas dándole importancia al cuidado de los ríos, me gusta mucho usar una frase en ellos para así darle mayor énfasis al tema ... "también hay peces en el río"

#### **5.b Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**16 - ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social que desarrolla?**

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

##### **16.1. Información adicional**

Se comunica de forma esporádica y no en todas las ocasiones, pero lo he colocado en redes sociales a demás (sobretudo en Instagram) no le doy valor solo a mi trabajo si no también a todo aquello que tengo en mi entorno, al trabajo Del ganadero, a la vida del río ....

### **6 MEDIOAMBIENTAL**

#### **6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental



### 17.1. Información adicional.

Existen varios aspectos en los que se puede mejorar en el medio ambiente

- A nivel de consumo energético: luz y agua
- Reciclado de residuos
- Reutilización de materiales

## 6.b Plan de gestión ambiental y comunicación

### 18 - ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

#### 18.1. Información adicional

Existe un plan de actuación en cuanto eficiencia en la reducción de materiales, residuos y energía, El objetivo es el reducir costes y uso de los materiales de las minas de donde se extraen y así no explotar el terreno de donde proceden. Uso de materiales de la zona más próximas y así reducir el uso de transporte. Y como objetivo general el cuidado del medioambiente.

- clasificar las basuras y su reciclado
- reutilización de material, como por ejemplo pastas cerámicas (poner los restos de cada barro en su respectivo cubo para reciclado) , vidriados (los residuos de los vidriados después del uso en la cabina de esmaltado se recogen y ponen en botes para su posterior uso) y papel seca manos (se guarda en una bolsa para poder usar en trabajos de limpieza o reciclado como material para la realización del paper-clay)
- colocación de leds en el taller y actualmente a medida que se fundan las de la exposición también se irán reemplazando
- Packaging responsable; con materiales y libre de plásticos

### 19 - En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental, ¿en qué medida se comunica a los grupos de interés?

Sí, si bien exclusivamente a grupos de interés implicados en el cambio

#### 19.1. Información adicional

Mi preocupación por el uso de plásticos y demás materiales de embalaje que actualmente esta en proceso de cambio, lo estoy comunicando a los clientes a través de etiquetas en el embalaje y directamente de palabra

## 7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### 7.a Priorización de temas

#### 20 - 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 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Capacitación y desarrollo profesional
- 3 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad

- 5 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 7 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos
- 10 - Gestionar con ejemplaridad

#### **7.b Valoración Global**

**21 - ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

#### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Mis puntos fuertes en la creatividad y mi relación y trato con los clientes

**23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Conciliación de la vida personal con la profesional

#### **7.d Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sin respuesta

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sin respuesta

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

Sin respuesta