Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - AUTONOMOS-AS

Empresa evaluada

PELLETS AAA - MANUEL DE LA FUENTE ALONSO.
CIF:352******
44760 - Utrillas

DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

PELLETS AAA - MANUEL DE LA FUENTE ALONSO

03 - Sector. Actividad

COMERCIO AL POR MAYOR Y POR MENOR DE COMBUSTIBLES

04 - Año comienzo actividad.

2012

05 - Persona de contacto

Manuel de la Fuente Alonso

07.- Página web

www.pelletsaaa.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 realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1. Información adicional.

Es obvio que nos afecta lo que ocurra alrededor, al ser una empresa de biocombustibles y estar inmersos en una crisis energética. Éste año se ha convertido en una gran

preocupación a nivel mundial la gran ya temida guerra de Ucrania y la correspondiente crisis del gas de Rusia, así como la guerra entre Israel y Gaza. Estos factores se espera que tengan un fuerte impacto en la Agenda 2030. Estos impactos podrán ser algunos con efectos positivos como el caso del cambio climático, otros negativos en lo que se refiere al detrimento de la salud comunitaria y al incremento de las desigualdades provocadas por la desaceleración económica mundial. De todos nosotros depende hacia donde queremos dirigirnos, si el ir hacia un mundo que todos queremos y anhelamos ó ir a un punto de no retorno. Lo que sí nos ha dejado esta situación actual, es el trabajo en la salud y pacificación, sin olvidar otros Objectivos de Desarrollo Sostenible, como por ejemplo la educación de calidad en zonas y países donde la brecha digital y posibilidades de conectividad, es muy grande ó desigual. Otro podría ser, para hacer frente a la crisis económica actual de incertidumbre, a la pérdida de puestos de trabajo que se nos avecina, la puesta en marcha de modelos de economía circular con creación de empleo y más inversión en energías renovables. Este año hemos sufrido además grandes fluctuaciones en el precio del producto que comercializamos debido a los elevados precios del gas, la luz. A esta situación se debe sumar las tensiones actuales de nuestro país con Venezuela, productor de petroleo, que puede provocar que los costes de los combustibles sufran aún más fluctuaciones. Por ello, tenemos que pensar mas en el uso de estas energías renovables, que nos aseguren un precio de mercado que permita el acceso a toda la población a estos recursos, lo que incluye a las personas más vulnerables y en riesgo social. Para ello sería necesario una mayor implicación y apoyo de las administraciones públicas al desarrollo sostenible a nivel nacional, donde se contemplen medidas y ayudas al sector.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2 - Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo

2.1.- Información adicional.

Se usa el sentido común, como integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales, añadiendo mejoras continuas.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y mediaoambientales sin analizar el resultado de los proyectos

3.1. Información adicional.

Contribuyo activamente y económicamente en causas sociales y la empresa en sí es un proyecto, además de empresarial, social y medioambiental.
Asimismo, procuramos adaptar los precios con los menores márgenes posibles, a veces de manera altruista, para que no perjudique en la medida de lo posible a nuestros clientes.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4 - Tiene identificados 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 y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Comentarios

Por mi condición de autónomo, y ante la incertidumbre que nos acecha, soy partidario de tener, sin lugar a dudas, el contacto directo tanto con el cliente como con el proveedor.
Son varios los factores influyentes, la guerra de Ucrania y de Israel, una crisis democrática en Venezuela, etc., mantenemos una estrecha relación por diferentes medios telemáticos y directos ya en muchos casos, los cuales comprenden. Ponemos de manifiesto los intereses, inquietudes, mejoras a realizar positivas para ambos, etc. De esta manera se sienten cercanos y puedo ser conocedor de las necesidades específicas del cliente, así como con el proveedor buscar las mejores ofertas y calidades que le exijo y dispone, con el fin de conseguir la mayor satisfacción del cliente y que sea beneficiosa para el grupo.
Hoy en día, las nuevas aplicaciones móviles disponibles nos permiten una comunicación muy rápida y eficaz, lo que mejora en la mayoría de los casos la comunicación del grupo, para conseguir el fin que es la satisfacción del cliente.

5 - ¿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

5.1. Comentarios

Debido a los diferentes factores que influyen en la calidad y entrega del producto, la manera más habitual es la visita personal y entrega directa, al menos la primera vez, para ser conocedor en profundidad del cliente.
Es obvio que ante la existencia de la competencia y productos en el mercado de diferente calidad, se ha optado por opciones de las ya previstas con anterioridad, consistentes en la cercanía con cliente y proveedor. En estos momentos, para los clientes nuevos, se pide que rellene un formulario en nuestra web. Una vez revisados los datos y en contestación, se le envía un presupuesto, de momento gratuito, dónde se le indican las características del producto, las condiciones generales y particulares, con el fin de recabar los mayores datos posibles del cliente y ofrecerle en relación a su demanda, el mejor producto, se ajuste con el mejor servicio y precio.
Actualmente, nos hemos adherido al sistema arbitral de consumo para poder resolver cualquier conflicto que pudiera surgir con nuestros clientes. De esta manera, podremos conseguir una mediación justa y que sea beneficiosa para ambos lados, de acuerdo con el Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero, previsto en el artículo 8 del citado Real Decreto.

Gobierno

6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o código de conducta?

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

6.1. Comentarios

Como siempre, los valores de integridad, honestidad, compromiso, confidencialidad, responsabilidad social con nuestros colaboradores, la comunidad y el medio ambiente, el trabajo en equipo y la orientación para el logro de la máxima calidad, son un conjunto de principios de comportamiento que exijo en mi empresa que derivo a mis clientes y proveedores.
Actualmente, disponemos de un servicio jurídico para seguir con los protocolos establecidos por la Agencia Española de Protección de Datos, de manera que se mantenga la confidencialidad de los datos suministrados y para asegurar que solo se usan con los fines propuestos.

Plan de Responsabilidad Social

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

7.1. - Comentarios

Anualmente intento incorporar nuevas causas de Responsabilidad Social ó mejorarlas.
Con el objetivo de mejorar la situación competitiva y aumentar el valor añadido, tenemos una contribución activa en lo que respecta al cumplimiento de la legislación vigente, los derechos humanos y el medio ambiente.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ...

8.1. - Comentarios

Una de mis iniciativas para el comienzo de la actividad, fué precisamente la Responsabilidad Social, teniendo como objetivo la mejora del medio ambiente y el bienestar social. Desde entonces, cada vez es más la sensibilidad de la empresa y de mis clientes en el compromiso con los mismos. Para ello considero que he realizado un gran trabajo, basándome en un código de conducta, elaborando un perfil de cliente y centrándome, por ello, en los stakeholders para obtener unos indicadores de satisfacción.
Soy consciente de que todavía me queda mucho camino por recorrer y en ello estamos.
Anualmente estamos aumentando el volumen de negocio, lo que demostraría que los clientes están satisfechos con nuestra manera de gestionar todo lo concerniente a la empresa, tanto en calidad de producto como en el servicio suministrado al cliente.

CLIENTES

Satisfacción de Clientes.

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

9.1. - Comentarios.

Desde el año 2012, de inicio de la empresa, en colaboración con los instaladores que nos lo solicitan, llevamos a cabo, codo con codo, el buscar la satisfacción de los clientes durante el proceso, los instaladores con la instalación de los equipos, y a nosotros en la parte que nos corresponde, del producto PELLETS y entrega al cliente.
Nuestro producto PELLETS AAA ®, cuyas características técnicas particulares, además de las genéricas (obligatorias), están reflejadas en la impresión del saco y dispone de las más altas cualificaciones, certificadas en fábrica con las certificaciones de calidad EN PLUS ® A1, DIN PLUS y de la gestión forestal sostenible PEFC. Nuestro fin es ofrecer al cliente un nivel de calidad máximo, con el fin de mimar su equipo calefactor, evitar averías y una oferta competitiva.
A la pregunta al cliente, por los diferentes medios (visitas periódicas, dispositivos de telecomunicación, redes sociales, etc.), de qué tal funciona todo, nos hacen sus manifestaciones, generalmente positivas, volviendo a preguntarle en las sucesivas ventas de producto, con mayor frecuencia donde pudo haber alguna incidencia, para asegurarnos de que el producto cumple con sus expectativas o incluso las supera. Somos conscientes que el cliente es el principal pilar del negocio y de su apoyo depende el éxito de la actividad a corto y largo plazo.
Anualmente observamos que nuestros clientes repiten con nuestros productos, alguno que ha probado otros productos regresan por la calidad, y que incrementamos el numero de clientes y ventas que cuentan con nuestros servicios. Estos tres puntos nos hacen pensar que la satisfacción de los clientes es alta y seguimos siempre intentando mejorar para aumentarla.

Calidad del servicio y Transparencia informativa.

10 - ¿Cómo realiza en su negocio la producción del producto o la prestación del servicio?

Se ha definido un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

10.1. - Información adicional

Una vez debidamente solicitado el presupuesto, mediante el formulario de la web para clientes nuevos y por cualquier medio disponible a los clientes, se le envía presupuesto cotizado, ofreciendo calidad en el servicio y transparencia integral informativa.
Para el seguimiento de la trazabilidad hasta el cliente final, la entrega se realiza con vehículos propios y debidamente adecuados hasta el cliente.
Se le informa al cliente del peligro que conlleva el mojar el producto y almacenamiento con humedad.

11 - ¿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

11.1.- Información adicional

A todos los clientes que lo solicitan se les proporciona, tanto mediante la página web como

mediante otros medios, información de las características técnicas genericas y particulares del producto ofertado que nos distingue, así como las certificaciones de calidad de las que dispone. Así mismo se les manifiestan, las consideradas soluciones adecuadas a sus necesidades, las propiedades y riesgos del producto ó servicio (condiciones de entrega, conservación del producto, etc.) Para todo ello utilizamos un lenguaje claro, sencillo y accesible a toda la población.
PELLETS AAA ® implantó en la impresión del saco las características técnicas particulares del producto, que junto a la logística propia con vehículos adaptados para la entrega, ofrecemos la mayor transparencia informativa y la mayor calidad tanto del producto como del servicio de transporte.
Se han incorporado en la web información acerca del tratamiento de sus datos personales, para que dispongan de toda la información que necesiten. Pueden revocar el usos de sus datos en el momento que ellos consideren pertinente.

PERSONAS EMPLEADAS

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 estos momentos la empresa está formada por una persona autónoma sin trabajadores al cargo. Siempre ha sido importante para mi empresa este apartado, pero es de primordial importancia en estos momentos, para ello, sigo la conducta y actitud de buenas prácticas, con medidas preventivas y protectoras, que lleven a la salud laboral y Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC). Práctica tricondicional de comportamiento seguro (PODER, SABER, QUERER, trabajar seguro), en su factor técnico y humano, condiciones necesarias y ninguna de ellas suficiente. Se tienen en cuenta sus siete principios fundamentales básicos:
1º.- OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA Y EL COMPORTAMIENTO, diferenciando entre seguros e inseguros.
2º.- OBSERVACIÓN DE FACTORES EXTERNOS, cosas tangibles, factores externos que puedan afectar al comportamiento u acción recíproca.
3º.- ACTIVADORES Y MOTIVAR CON CONSECUENTES, para que la conducta ó comportamiento sea positivo y seguro.
4º.- MOTIVAR CONSECUENCIAS POSITIVAS, reforzando las consecuencias positivas y eliminando las negativas.
5º.- APLICAR MÉTODO CIENTÍFICO DE CONTROL, mediante alguna secuencia de mejora continua: PDCA, DOIT, ...
6º.- MEJORA CONTINUA, flexible a la mayor eficacia.
7º.- consideración DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES, consolidando actitudes positivas, que favorezcan el autocontrol de la seguridad.
Asimismo se están llevando a cabo todos los protocolos pertinentes en prevención de enfermedades de diversa índole.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

13.1.- Información adicional

Se comprueba periódicamente que las compras sigan una trazabilidad del producto, tanto en el origen tenga una garantía de sostenibilidad, pasando por todas las empresas que intervienen en la elaboración, hasta llegar al cliente final.
Tengo en cuenta, en la medida de lo posible, que se utilice la menor cantidad de plástico y a poder ser que sea reciclado. Se devuelve a fábrica la mayor cantidad posible de palés de madera del transporte de mercancía, para su reciclaje y volver a su uso. con el fin de producir la menor cantidad posible de desechos.

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?

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

SOCIAL

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 los valores con una planificación formal

15.1. Información adicional

Intervengo en programas de reciclaje y gestión de residuos, recogiendo los palés de madera usados para su reciclaje y posterior uso, así como la recogida de plásticos procedentes del embalaje del producto, al introducirlo en los contenedores de tapa amarilla para su reciclaje.
También se colabora con la entrega de ropa, figuras, etc. en Cuz Roja, de manera altruista.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

Se informa únicamente cuando se demanda

16.1. Información adicional

Intento por todos los medios posibles que, la información sea veraz, clara, concisa y fácil de entender.
Cuando el cliente me lo solicita o valoro que debo hacerlo, participo activamente en actividades sociales de manera altruista, ayudando a personas mayores o con cierta discapacidad, no solo en lo referente a mis servicios, sino que a demanda.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

17.1. Información adicional.

Tengo conciencia del impacto en el medio ambiente, aplicando un consumo responsable basado en la metodología de reducción de energía en todo el proceso.
El uso de materiales reciclados en el envasado y su recuperación para el envío al centro de reciclaje, junto a los ensayos de envasados biodegradables, es otra razón de ser. Recuperamos los palés de madera usados, para volver a ser utilizados ó reciclados, recuperamos los finos de madera para devolverlos a la planta de fabricación.
Combinamos la logística de los diferentes pedidos para agruparlos en lo posible, , etc.
Además, nuestro producto de alta calidad, genera un mínimo porcentaje de residuos en cenizas, que pueden ser utilizados con precaución como abono en tierras no calizas, etc.
Todo ello en aras de no alterar el medio ambiente y provoque una ruptura del equilibrio ambiental, que se vea reflejado en las especies, las plantas, las aguas y el aire.

Economía circular y comunicación

18 - ¿Conoce y aplica en su negocio los principios de economía circular?

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

18.1. Información adicional

Basándome en los principios de la economía circular: Rediseñar, reducir, reutilizar, reparar, renovar, recuperar y reciclar, mi empresa siempre ha apostado por la economía circular, reutilizando envases la mayor cantidad de veces posible, con la consiguiente reducción de costes, a la vez que se utilizan materiales naturales y no se generan residuos, alentando al cliente de su recogida de manera gratuita para volver a envasar.

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

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por

diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

19.1. Información adicional

Sin duda alguna, tras años ejerciendo la actividad, la protección ambiental va ligada a los beneficios. A la vez que se reutilizan productos los costes son sustancialmente inferiores, a tener en cuenta en los beneficios de empresa, dando opción al ofrecimiento del producto a mejor precio y mejor calidad, siendo de esta manera más viable la empresa y beneficiosa para el cliente.
Se le comunica a todos los grupos de interés, con una comunicación de manera específica para cada uno de los grupos, haciendo constar las características y ventajas de recuperar, reciclar y reutilizar, en la cadena de valor, a la vez que buscamos la manera de reducir el impacto medioambiental. A los clientes se les informa de las ventajas de recuperar y el impacto medioambiental que ello supone, ofreciéndole la recuperación de manera gratuita y no teniendo que molestarse en deshacerse de los residuos, con las molestias y gastos que muchas veces supone.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

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 - Ofrecer productos y servicios de calidad
4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
5 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
6 - Gestionar con ejemplaridad
7 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
9 - Disponer de presupuesto
10 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos

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?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Después de años de actividad, podría enunciar como un punto fuerte el uso de materiales reciclados, la comercialización de un producto ecológico, cuyas materias primas proceden de los residuos de las serrerías y de la limpieza de los montes, que anteriormente se quemaban sin ningún fin concreto, como en el envasado. Esto repercute

considerablemente en los costes, con unos precios competitivos sin descuidar la calidad del producto.
La cooperación entre los fabricantes del producto, instaladores de los equipos y mi empresa, busca el aprovechamiento de éstas biomasas, que por sus características, desarrollan un alto poder calorífico en innumerables usos dónde son necesarias fuentes de calor (calefacción, hornos de pan, hornos industriales, secaderos, etc.). Además contribuyen a ser posible y viable la limpieza de los montes, evitando los incendios forestales, reducen el consumo de combustibles fósiles disminuyendo el dióxido de carbono (CO2) en la atmósfera, el efecto invernadero y, en consecuencia el cambio climático.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

Como área de mejora en mi empresa podría citar la visión a largo plazo, motivado al estar cerca el fin de mi vida laboral, ello no indica que no sea viable la empresa, verdaderamente confío en que puede dar mucho de si.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, conozco la Agenda 2030 y tengo un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.