

RSA - AUTONOMOS-AS

Empresa evaluada

**PELLETS AAA - MANUEL DE LA FUENTE
ALONSO.**

CIF:35285017G

Pablo Serrano nº1 - Puerta 5

44760 - Utrillas

Teruel

DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

PELLETS AAA - MANUEL DE LA FUENTE ALONSO

02 - Dirección - CP - POBLACION

c/ Pablo Serrano, 1 puerta 5 - 44760 - Utrillas

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

06 - e-mail contacto:

pelletsaaa@gmail.com

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 después de la propagación del virus: Covid-19, que llegó a producir en escaso periodo de tiempo una pandemia, impensable hace unos meses, la gran ya temida guerra de Ucrania y la correspondiente crisis del gas de Rusia. Recordemos que la sociedad hemos estado en un confinamiento, con sus consecuencias, ahora sumado a la guerra de Ucrania y crisis del gas, en un principio se vaticina 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 pandemia, y la situación actual, es la capacidad que tiene el ser humano en momentos difíciles, de unión, que trabajando juntos y uniendo nuestros esfuerzos no hay batalla que se nos resista y no podamos ganar. En estos momentos es el trabajo en la salud y pacificación, sin olvidar otros Objetivos 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. Hoy en día, dados los elevados precios del gas, la luz y de los combustibles fósiles, 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.

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

medioambientales 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, para que la crisis energética, social y económica actual 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 crisis de energía que se avecina soy partidario de tener, sin lugar a dudas, el contacto directo tanto con el cliente como con el proveedor.

Debido a la pandemia, la guerra de Ucrania y la crisis gasística, 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. Debido al confinamiento producido por la pandemia del Covid-19 y la actual crisis energética, 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. En contestación, se le envía un presupuesto 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 - ¿Sigues 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, siempre son unas pautas de comportamiento 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, en pro de la sociedad. Como se ha comentado anteriormente, se intenta mantener el precio a los clientes.

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.

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, llevamos a cabo, codo con codo, el buscar la satisfacción de los clientes durante el proceso, tanto en la instalación de los equipos, como en la parte que nos corresponde del producto consumible. 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, normalmente 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. Nuestro fin es ofrecer al cliente un nivel de calidad máximo, con el fin de mimar su equipo calefactor, y una oferta competitiva.

Anualmente observamos que nuestros clientes repiten con nuestros productos, alguno que ha probado otros productos regresan, y que incrementamos el numero de clientes que cuentan con nuestros servicios. Estos tres puntos nos hacen pensar que la satisfacción de los clientes es alta y seguimos 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.

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.

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.- OBSERVACION DE LA CONDUCTA Y EL COMPORTAMIENTO, diferenciando entre seguros e inseguros.

2º.- OBSERVACION 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 METODO CIENTIFICO DE CONTROL, mediante alguna secuencia de mejora continua: PDCA, DOIT, ...

6º.- MEJORA CONTINUA, flexible a la mayor eficacia.

7º.- CONSIDERACION DE SENTIMIENTOS Y EMOCIONES, consolidando actitudes positivas, que favorezcan el autocontrol de la seguridad.

Asimismo se estan llevando a cabo todos los protocolos pertinentes en prevención del COVID-19.

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.

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

Realizo el transporte del Banco de Alimentos y Cruz Roja, desde la central de Teruel a la Comarca Cuencas Mineras. También se colabora con la entrega de ropa, figuras, etc. en Cruz Roja, de manera altruista.

Intentamos mantener los márgenes comerciales al mínimo, aportando de ésta manera el impacto de la guerra de Ucrania y la crisis energética.

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 las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

16.1. Información adicional

Habitualmente publico en nuestras redes sociales las iniciativas y consejos que estamos llevando a cabo. Mediante distintas herramientas informáticas, mido el impacto de estas publicaciones entre nuestros seguidores.

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 se realiza con el fin de obtener una mayor eficiencia energética, respetar el medio ambiente, reducir los costes y buenos indicadores, en lo posible.

Economía circular y comunicación

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

Se ha comenzado a integrar en el negocio los conceptos de la economía circular y se ha definido un plan de acciones para su desarrollo.

18.1. Información adicional

Mi empresa siempre ha apostado por la economía circular, reutilizando envases la mayor cantidad de veces posible, 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

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 nuestro producto y servicio, buscando la manera de reducir el impacto medioambiental. A los clientes se les informa de las características de nuestro producto, que reduce el impacto medioambiental respecto a otros productores. Asimismo, se le hace constar mediante diferentes publicaciones en la página web ó en las redes sociales, de aquellas nuevas noticias de interés medioambiental, para concienciar a los diferentes grupos de interés.

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 Comunidad 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?

Ante la crisis energética que se avecina, que conlleva la subida exponencial de las energías (gas, electricidad, combustibles fósiles, etc), el punto fuerte de mi empresa, considero que, es 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. La cooperación entre los fabricantes del producto, instaladores de los equipos y mi empresa, busca el aprovechamiento de éstas biomásas, que por sus características, desarrollan un alto poder calorífico en innumerables usos donde 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, entre otras cosas, seguir poder ampliar la cantidad de clientes y ofrecer a una mayor cobertura para llegar a la mayor población posible, que a su vez llevaría la inculcación a más clientes de un mayor compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (O.D.S.) y la Responsabilidad Social. Como novedad, hemos realizado las primeras pruebas de envasado biodegradable, con el fin de observar sus particularidades y a ser posible su implantación.

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.