

RSA - PYMES

Empresa evaluada

QUERIDA MARGARITA, S.L.

CIF:B44231579

Avda. Huesca 15 Local

44600 - Alcañiz

Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

querida margarita s.l.

02 - Dirección - CP - Población

av huesca 15 local

03 - Sector. Actividad

diseño gráfico impresión digital

04 - Año comienzo actividad.

2009

05 - Número de personas empleadas

1

06 - Persona contacto

yolanda

07 - E-mail contacto

ybelsacros@gmail.com

08.- Página web

www.querida margarita. com

GENERAL

Tendencias Globales

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

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

educación, formación, etc)

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

Si, en la compra de tecnología y el uso de la misma, en la conciliación, en la igualdad de genero, en la formación, en el reciclado de residuos, en el consumo responsable de energía. Hemos añadido la visita de cursos de formación para desempleados en materias como el marketing, diseño gráfico, redes sociales y atención al cliente para darles una formación presencial de una jornada.

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

Si

2.1. Información adicional

Cada uno aportamos nuestro granito de arena también para que las cosas a nivel global vayan mejor, si en el plano individual de cada pyme trabajamos temas como buscar nuestras fortalezas contra los avances tecnológicos que no podemos seguir y nos centramos en ellos, en temas como la conciliación familiar, la igualdad de género en nuestras contrataciones... nuestra política es piensa en global actua en local

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?

Sin respuesta

3.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

4.1. Información adicional

nuestra obra social consiste en asesorar y diseñar sin coste campañas para las asociaciones comarcales sin ánimo de lucro que así nos lo demandan. AECC. Alzheimer. ASFA.

tenemos continuamente una campaña publicitada en redes sociales de apoyo al emprendedor en el que igualmente ofrecemos asesoría de imagen de marca, estudio y estrategias de marketing para los emprendedores porque consideramos que generar autoempleo es un acto de valentía y de decir yo aportó que necesita como nosotros en su día un apoyo profesional en muchos aspectos. nosotros contribuimos apoyándoles en el que dominamos. no tenemos partida presupuestaria no apoyamos económicamente ofrecemos nuestros conocimientos y nuestras horas de trabajo para ayudar a crear marca personal desde el principio.

nos involucramos en esos proyectos y acabamos disfrutándolos como si fueran nuestros. es muy gratificante y a nosotros nos nutre constantemente.

Este 2017 hemos creado un evento en los que somos organizadores y promotores llamado "La Alfombra Roja" en el que se promueven actividades de difusión de trabajos en colectivos que no tienen voz. Este año ha sido del grupo de estudiantes de ESO que trabaja creando cortometrajes. El destino de la entrada fue integro a ASAPME.

Publicamos mensualmente en el periódico comarcal "Compromiso y Cultura" un artículo en la sección "Empresas con compromiso" en el que damos a conocer las buenas prácticas de las empresas que nosotros consideramos que merecen mención debido a su tarea social

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

A raíz de la charla del que me hizo conocer este concepto como tal de los skateholders estamos trabajando actualmente en el crecimiento de nuestra pyme gracias a la localizacion y focalizacion de dos nuevos grupos de interés que hemos buscado. Para ello hemos entablado dialogo y hemos llegado a un acuerdo por un lado comprado una maquina digital de costes bajos y mayor eficiencia energética que la anterior excepto con los posibles de clientes potenciales que nunca los habíamos trabajado como grupo a nivel más amplio sino tan sólo como grupo comarcal de potenciales clientes con el resto de grupos de interés que se citan y que nos competen hemos realizado y seguimos realizando acciones concretas dirigidas a cada uno de los grupos. mailings dirigidos a entidades públicas, y asociaciones, trato personal con los medios de comunicacion bajoaragoneses, proveedores aragoneses a poder ser bajo aragoneses y más concretamente y para apoyar de nuevo el emprendimiento autonomos o pymes lanzando un proyecto o de reciente creacion, etc.

Este año 2020 formamos parte de un grupo de networking cuyo objetivo es vender los productos los unos de los otros, fomentando una relación en la que crece el negocio de todas las empresas participantes. Una asociación de alguna manera que ayude en estos tiempos de crisis a la sostenibilidad de las empresas de nuestra zona.

6.- ¿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

6.1. Información adicional

A través de redes sociales, contactos, y reuniones con los responsables

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?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

Hemos creado un código de conducta que hemos revisado semestralmente

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1. Información adicional

Tenemos un manual, en el que se indican la misión, visión y valores... Lo hemos desarrollado siguiendo un plan de ayuda a Pymes que pone a disposición de pequeños empresarios la cámara de comercio de Teruel (PAED) para el desarrollo de la competitividad

Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Si. Este año en enero creamos un manual con una serie de actuaciones a llevar a cabo durante todo el 2017

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

10.1. Información adicional

Si. Una de nuestros objetivos este año era dar a conocer a nivel comarcal el significado de la Responsabilidad Social y darle publicidad para que otras empresas se sumen al carro, tal como hemos comentado la tarea de difusión la hemos hecho aunque no hay indicadores solo el feedback de empresas y stakeholders interesados en nuestras prácticas

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

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

11.1. Información adicional

Llamamos unos días después de entregar el trabajo a los clientes para comprobar que

están satisfechos, si no es al momento de la entrega del mismo.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

Estudiando que ofrece la competencia, estando al día con las tendencias de diseño y decoración del mercado, preguntando a los clientes y analizando la realización de cada trabajo después de haberlo terminado.

Este año a través del PROGRAMA DE APOYO EMPRESARIAL A DOMICILIO hemos hecho un análisis externo en el que se ha incluido este punto

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

Este año hemos hecho una planificación a principio de año en el que abordar nuevos servicios, hemos añadido la remodelación y decoración de comercios y tiendas, así como la decoración con vinilo para reformas de pisos de particulares.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Sin respuesta

14.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

15.1. Información adicional

Como hemos indicado llamamos al cliente días después de la entrega del pedido para comprobar que todo es de su agrado. Ofrecemos garantía en los materiales de mayor duración como son los vinilos al exterior o la rotulación y si hay alguna queja lo sustituimos.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

16.1. Información adicional

Si a través de folletos, escaparates, publicidad y redes sociales

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

Hemos implantado la reunión semanal para hablar de clientes, proveedores, proyectos y también satisfacción y cambios necesarios de las personas empleadas

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

18.1. Información adicional.

Siempre hemos trabajado 50% de mujeres y de hombres en esta empresa en igualdad de salario y condiciones. Se busca un perfil de persona y profesional no se tiene en cuenta ninguna de las contemplaciones que se hace de hombre o mujer, raza, de la religión no se habla...

Se ha llegado a la igualdad de salario entre hombres y mujeres

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?

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Tenemos horarios diferentes que se adaptan al horario escolar de los hijos de cada uno de los miembros del equipo, las vacaciones se disfrutan en las mismas fechas que las parejas por petición de los interesados y las gestiones personales son aceptadas y bien vistas en el plan de la confianza que este caso es mutua tanto para dar como para recibir. Tenemos implementado la jornada continua durante las vacaciones escolares de verano, para que se pueda compartir mayor tiempo con los hijos. Este año hemos añadido el cierre de la oficina los viernes por la tarde para que se pueda disfrutar de un fin de semana más largo

Formación y desarrollo profesional

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

20.1. Información adicional.

A principio de año se proporciona un cuestionario acerca de las inquietudes formativas y se intenta llevar a cabo durante ese año,
Participamos en las prácticas de de formación tanto del Instituto de Formación Profesional del Bajo Aragón, así como con los alumnos del grado de Gráfica Publicitaria de Huesca, tutorizando sus prácticas e intentando insertarlos en el organigrama de nuestra empresa

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

Sin respuesta

21.1. Información adicional.

Sin respuesta

Seguridad y Salud

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

Sin respuesta

22.1. Información adicional.

Sin respuesta

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Sin respuesta

23.1. Información adicional.

Sin respuesta

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Sin respuesta

24.1. Información adicional.

Sin respuesta

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

25.1. Información adicional.

A principio de este año, hablamos con las asociaciones con las que colaboramos, y planteamos las acciones colaborativas para este año 2018

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

26.1. Información adicional.

De nuestros proyectos sociales, como son la organización de eventos para recaudar dinero para asociaciones benéficas comarcales; y la redacción de la sección de "Empresas, personas y asociaciones con compromiso" de la revista mensual Compromiso y Cultura, hacen que nuestra imagen se vea potenciada. Así mismo, y como proyecto social colaboramos con la Asociación de Familiares y Enfermos de Alzheimer, en la maquetación gratuita de los trabajos realizados por los usuarios. Este año ha sido concretamente, un libro de recetas y un calendario de 2019 que está en proceso de ser puesto a la venta.

El implicarnos activamente en los proyectos sociales incrementan nuestra imagen lo que a su vez redundará en la captación de nuevos clientes, que empatizan con nuestras formas de colaboración, donando tiempo de nuestro trabajo a proyectos sociales.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

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

27.1. Información adicional

A través de redes sociales se comparte el contenido de las ayudas y colaboraciones y en el trabajo todos sabemos que podemos colaborar o proponer colaboración en temas en los que estemos sensibilizados.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

28.1. Información adicional

A través de redes sociales se comunica la misma semana que realizamos la práctica y esporádicamente en prensa

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Se recicla el papel y el cartón sobrante entregándolo a colegios y asociaciones para la realización de manualidades.

Y el tonner que generamos con nuestras máquinas de producción lo recogen mensualmente los fabricantes de la máquina en este caso Xerox y Roland quienes cumplen la política ambiental de reciclado de residuos.

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?

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

30.1. Información adicional.

Lo comentado en el punto anterior

Economía circular

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

Sin respuesta

31.1. Información adicional

Sin respuesta

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?

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

32.1. Información adicional

Las asociaciones con las que colaboramos y los colegios lo saben las personas que allí son sensibles a estos temas y vienen a recoger el material puntualmente. En la empresa lo sabemos todos y lo difundimos oralmente

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

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

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

conciliación familiar, networking con un grupo de empresarios a los que damos muchas referencias

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Incorporación de 2 perfiles nuevos de trabajo, para un mejor servicio a nuestros clientes y para adecuarnos a estos nuevos retos que se nos presentan.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni los ODS

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

No

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

- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.