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

# RSA - PYMES

**Empresa evaluada**

**FEMZ - FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL METAL DE ZARAGOZA**
CIF:V50081033
C/Santander 36, 2º
50010 - Zaragoza
Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

**01 - Denominación de la organización**

FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DEL METAL DE ZARAGOZA (FEMZ)

**02 - Dirección - CP - Población**

C/ Santander 36, 2ª planta 50010 ZARAGOZA

**03 - Sector. Actividad**

El C.N.A.E. de la Confederación es el 9111
91.- Actividades asociativas
911 Actividades de organizaciones empresariales, profesionales y patronales
9111 Actividades de organizaciones empresariales y patronales

**04 - Año comienzo actividad.**

1977

**05 - Número de personas empleadas**

6

**06 - Persona contacto**

Mª Pilar Gómez López

**07 - E-mail contacto**

mpgomez@femz.es

**08.- Página web**

http://www.femz.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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

Nos afectan claramente los cambios políticos, y los económicos. Como organización empresarial, el descenso de actividad económica afecta directamente, tanto a nuestra organización como tal, como a todos nuestros asociados y grupos de interés.

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

Si

**2.1. Información adicional**

Pero con entidades de apoyo. En nuestro caso, por ejemplo, con organizaciones similares a la nuestra, con asociaciones empresariales de ámbito regional o estatal que defiendan nuestros intereses, con la colaboración de nuestros grupos de interés,...

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

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

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

**4.1. Información adicional**

Existe un presupuesto que incluye los gastos de gestión de infraestructuras y gestión general de la entidad, que ya tienen incluidos los gastos en gestión ambiental y social general, y se presupuestan, a parte, los proyectos específicos que se emprenden o planifican de manera puntual.

## 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**

En el sistema de gestión incluimos encuestas de satisfacción, por ejemplo, a los asociados a los que damos servicios, a las entidades para las que desarrollamos proyectos, empresas con las que gestionamos servicios,...

Existen servicios de atención para los asociados a las que se pueden dirigir para cualquier consulta que puedan realizar.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

**6.1. Información adicional**

La implantación de nuestros sistemas de gestión de calidad y ambiental nos ha facilitado herramientas y pautas para nuestra relación con los grupos de interés.

## 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**

Tenemos definida nuestra política de calidad y medio ambiente,Definida y publicada Misión, visión, valores.
Se facilita en el manual de acogida esta información, está colgada en web y red interna, y se realizan reuniones con los trabajadores como mínimo con periodicidad anual. en este año se han desarrollado por ejemplo hasta la fecha de respuesta de este cuestionario tres.

**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**

Se informa de la política de la empresa, se trasmite en las reuniones de toda la plantilla, en los cursos de formación interna, está disponible en la red interna y en las páginas webs en abierto para todo aquel que acceda a nuestros contenidos en la web.

## Plan de Responsabilidad Social

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

**9.1. Información adicional**

De la mano de CEPYME ARAGÓN estamos trabajando en el desarrollo de nuestro plan de responsabilidad social.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**10.1. Información adicional**

La organización, dentro de su sistema de calidad, establece objetivos e indicadores para todos sus procesos. Dentro del proceso "Estrategia de la organización" establece objetivos e indicadores que miden aspectos de la organizaicón directamente relacionados con la responsabilidad social.

La organización, dispone, en su política de calidad y ambiental de un compromiso manifiesto en el texto:

" RESPONSABILIDAD SOCIAL
En nuestro papel de agente social buscaremos la responsabilidad social como principio inspirador de todas nuestras actuaciones, proyectos y servicios, integrando la transparencia, el compromiso con la igualdad, la prevención de riesgos laborales, la sostenibilidady la excelencia en la gestión ética y responsable."

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

**11.- ¿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

**11.1. Información adicional**

Existe un proceso de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, con indicadores específicos.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

**12.1. Información adicional**

Nuestro proceso de seguimiento y medida de satisfacción del cliente, contempla la medida y el seguimiento, así como la valoración de los objetivos a corto y largo plazo de los resultados del proceso, y el establecimiento de planes de mejora que permitan la mejora continua de nuestra organización y, por ende, de nuestra relación y satisfacción con los clientes.

### 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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

**13.1. Información adicional**

Se realiza de forma planificada una prospectiva entre los distintos resposnables de los servicios que damos para proponer mejoras en los mismos y debatir propuestas de nuevos servicios, áreas, ... y su viabilidad.

**Calidad de los productos y servicios**

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

**15.1. Información adicional**

La evaluación de nuestro servicio se realiza mediante encuestas de satisfacción del servicio de forma anual, así como mediante un proceso de calidad que regula la gestión de reclamaciones efectuadas por nuestros clientes.

**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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

**16.1. Información adicional**

Hay varias vías para ello, página web, circulares informativas a asociados, reuniones,...

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

**17.1. Información adicional**

Se realizan reuniones periódicas de toda la plantilla, se tiene establecida un buzón de reclamaciones y sugerencias dentro de la intranet y se han realizado con anterioridad encuesta de satisfacción de personas empleadas en la organización. En este momento nos encontramos con la revisión de nuestro sistema de gestión de calidad, para su adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015, en el que el proceso de seguimiento y medición de la satisfacción está en revisión para concretar todavía más este aspecto.

**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 formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de

personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

**18.1. Información adicional.**

Se explicita el compromiso en la política calidad y medioambiente, concretamente en el área de RS:

" (...) RESPONSABILIDAD SOCIAL
En nuestro papel de agente social buscaremos la responsabilidad social como principio inspirador
de todas nuestras actuaciones, proyectos y servicios, integrando la trasparencia, el compromiso con la igualdad, la prevención de riesgos laborales, la sostenibilidad
y la excelencia en la gestión ética y responsable."
."

**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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se ha flexibilizado el horario para poder contribuir a la conciliación.
Aunque ahora no existe ninguna persona, ha habido personas acogidas a reducción de jornada por guarda legal.
En la negociación de convenios para el sector, por ejemplo, se ha incluido la recomendación de realizar planes de igualdad a partir de 150 trabajadores.

**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.**

El proceso de RRHH de nuestro sistema de gestión de la calidad, marca cómo proceder al resepcto.

**Seguridad y Salud**

**PROVEEDORES**

**Compras responsables**

**Clasificación y evaluación de proveedores**

**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 sin planificación específica

**25.1. Información adicional.**

Se colabora con proyectos emprendidos por asociaciones de ámbito multisectorial.

**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 planifican  y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

**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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

**27.1. Información adicional**

Se difunde la información mediante intranet e informaicón en reuniones.

**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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

**28.1. Información adicional**

Mediante por ejemplo web.

**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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

**29.1. Información adicional.**

14001

## 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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

**30.1. Información adicional.**

Participación con plan en la EACCEL.

Iniciativas de eficiencia energética (cambio de luminarias a LED), cambio del sistema de climatización, ...

Campaña de sensibilización a trabajadores, alumnos y formadores de los cursos desarrollados, proveedores,...

Se está comenzando a, con la revisión hacia la nueva 14001, diseñar un cuestionario sobre desplazamientos in itinere y en misión, para contabilización de t de $CO_2$ y poder medir el impacto de nuestras campañas de sensibilización. Iniciado, no finalizado.

## Economía circular

## 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 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.

**32.1. Información adicional**

Hay mucho contenido ambiental dentro de las comunicaciones periódicas (extractos legislativos ambientales, noticias, circulares informativas,...)

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

**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?**

Equipo reducido y consolidado, trabajando en la misma dirección compartiendo MVV y política.

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

Establecer una planificación de actuaciones hacia grupos de interés más detallada, con objetivos e indicadores de seguimiento que nos faciliten una mayor información.

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**