

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MAGALLÓN INSTALACIONES, S.L.**

CIF:B50340025

c/barcelona Nº: 47

50017 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MAGALLON INSTALACIONES SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ BARCELONA Nº 47 - DP 50017 - ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

CNAE 4322

INSTALACIONES DE FONTANERÍA

CALEFACCIÓN

GAS

CLIMATIZACION

ENERGÍAS RENOVABLES

#### 04 - Año comienzo actividad.

MAGALLON INSTALACIONES S.L., como tal lleva desde el año 1989, pero su andadura comenzó hace ya más de 100 años, ya va por la cuarta generación.

#### 05 - Número de personas empleadas

6

#### 06 - Persona contacto

SANTIAGO MAGALLON LONGARES

#### 07 - E-mail contacto

[santiago@magallon.org](mailto:santiago@magallon.org)

#### 08.- Página web

[www.magallon.org](http://www.magallon.org)

### 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**

Se tienen en cuenta los factores que pueden afectar a clientes y empleados por igual, con la implantación de estas acciones también nos ayudará a tener estabilidad en la empresa.

En MAGALLON INSTALACIONES, S.L., estamos comprometidos con las realidades sociales de este siglo y promovemos la utilización de los recursos naturales disponibles a cambio de generar calidad de vida, dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentación medioambientales que generan o pueden generar impacto sobre el medio ambiente, previniendo y minimizando dicho impacto sea donde sea realizable, orientando a nuestros clientes a hacia la prevención de la contaminación con el medio ambiente, residuos, energía utilizada, consumo de recursos, etc.

Transformamos salas de calderas de combustibles derivados del petróleo por otros mas eficientes y menos contaminantes.

Nos aseguramos de que todo residuo generado es transportado y eliminado de acuerdo con las practicas de una buena gestión ambiental.

Nuestro personal, periódicamente realiza cursos de formación y reciclaje de la actividad que desarrollan, además de tener implantado un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Hace ya unos años que nuestra jornada es intensiva, para que los empleados, puedan disfrutar de su familia.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

De alguna manera aportamos nuestro granito de arena, pero una PYME no dispone de los recursos que una gran empresa tiene, aunque no nos falta iniciativa y compromiso.

### **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?**

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **3.1. Información adicional**

Sin respuesta

**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**

Dependiendo de los planes que se ponen en marcha, se destina una cantidad, intentando ayudar en la medida de lo posible.

**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**

Tenemos identificados a nuestros empleados, clientes, competencia y proveedores. Pertenece a la asociación gremial de la comarca APEFONCA y a la confederación nacional CONAIF, donde nos mantenemos informados de normativas vigentes, convenios, etc. Hacemos un seguimiento de satisfacción del cliente. Con los empleados, hacemos reuniones mensuales.

**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 los clientes, se les llama para ver el grado de satisfacción y a través de unas plataformas con las que trabajamos, nos valoran y nos dan su opinión sobre nuestra empresa. Nuestra exigencia con los proveedores, es firme en cuanto a que los materiales que nos suministran, sean homologados y que cumplan todos las normas, reglamentos y estándares. Al ser una empresa familiar, pequeña, es muy frecuente hacer reuniones y charlas para comentar y tratar temas en cuanto a productos nuevos, normativas, trato con el cliente, limpieza, etc.

**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**

Nuestra empresa, dispone de un código ético, que se le entrega a cada trabajador, en el se incluye información de todo tipo, como, el organigrama, tipos de clientes, productos, líneas de negocio, métodos de trabajo, confección de los partes de trabajo, presupuestos, facturas, dependiendo de las funciones de cada empleado, también se les indica las funciones a realizar, horarios, vacaciones, permisos, objetivos, normativa interna, vestimenta, material de trabajo, herramientas, cuidado de las instalaciones de la empresa y clientes, confidencialidad, formación, Prevención de Riesgos Laborales, revisiones médicas, cursillos de formación continua, etc.

**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**

Lo conocen perfectamente, se les da información actualizada constantemente.

**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**

Realizamos formaciones en esta materia y se incluyen propuestas nuevas que se van incorporando.

**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**

La intención es avanzar y consolidar la implantación de un sistema de responsabilidad social

**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**

Ya llevamos unos años que realizamos encuestas de satisfacción de clientes, además de que existe una comunicación directa y fluida con nuestros clientes, para comprobar todo lo

anterior.

**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**

Como ya he indicado anteriormente, disponemos de los medios precisos para identificar la satisfacción del cliente y su mejora

Tenemos un procedimiento, en el que se está al tanto de cualquier disconformidad del cliente con el trabajo realizado, y darle una solución rápida y satisfactoria.

**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**

Nuestros empleados reciben información constante de productos nuevos.

Asistimos a ferias y presentaciones para estar al día de todas las novedades, y productos cada vez mas eficientes. y medioambientales

Asesoramos a nuestros clientes de los productos nuevos e innovadores.

**Calidad de los productos y servicios**

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

**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**

MAGALLON INSTALACIONES, S.L., da una garantía de sus instalaciones de como mínimo 2 años.

Dispone de un seguro de RC para todos sus trabajos.

Ofrecemos un servicio de post venta integral, pudiendo elegir el cliente el tipo de contrato, según sus exigencias.

**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**

Cuando se va a ver el trabajo u obra, al cliente se le informa de los materiales que se van a instalar, y técnicas existentes, ofreciéndole las alternativas que hay.

Se les da varias opciones, entregándoles, fichas técnicas de los aparatos.

### **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**

Los empleados son uno de los eslabones más importantes de una empresa. Uno de los pilares que la ayudan a sujetarse en pie. Por lo tanto, es uno de los activos que hay que tratar con mimo y cuidar.

Con frecuencia se mantienen reuniones, para escuchar y saber qué quieren, cuáles son sus metas, cómo se encuentran trabajando en nuestra empresa, qué no les gusta, qué cambiarían, qué les gustaría hacer, etc.

No todos los empleados tienen las mismas necesidades ni objetivos. Habrá trabajadores que les motive un buen sueldo, a otros el poder conciliar la vida profesional con la personal, a otros los incentivos que consiguen al cumplir unos objetivos.

#### **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.**

En MAGALLON INSTALACIONES S.L., no existe discriminación de ningún tipo, a lo largo de toda nuestra andadura, hemos tenido empleadas personas de todo tipo, genero, nacionalidad, discapacidad, de hecho, llevamos ya unos años con 2 personas de otra nacionalidad.

#### **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?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y

actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Hace ya unos años, que implantamos la jornada continua, por lo que facilitamos la conciliación y la vida familiar a lo largo de todo el año.

Se tiene flexibilidad con los empleados y no se ponen objeciones a la hora de que dispongan de horas/días libres para poder atender las necesidades puntuales que les puedan surgir, y en caso de ser una necesidad que se extienda en el tiempo se da la oportunidad de modificar horarios, para adaptarlos a sus necesidades.

**Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

**20.1. Información adicional.**

Dependiendo del puesto de trabajo, se realizan cursos internos y externos, para una correcta ejecución de los trabajos, calidad, perfeccionamiento profesional, carnets profesionales, se hacen cursillos de reciclaje para ponerlos al día de normativas, productos, Prevención de Riesgos Laborales, etc.

De la misma manera, en cuanto a la administración, se les dan cursillos de ofimática, redes, atención al cliente, etc.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

**21.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

**22.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**PROVEEDORES**

**Compras responsables**

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

## **servicios?**

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

### **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?**

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.

#### **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 algunos proyectos de forma puntual

##### **25.1. Información adicional.**

Colaboramos puntualmente con alguna asociación o entidad.

### **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

##### **26.1. Información adicional.**

Como he dicho anteriormente se colabora con algún proyecto social de alguna asociación o entidad.

### **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?**



Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Se les comunica a los empleado de forma verbal

### **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?**

Se informa únicamente cuando se demanda

#### **28.1. Información adicional**

Como he dicho anteriormente, se comunica de forma verbal.

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **29.1. Información adicional.**

MAGALLON INSTALACIONES S.L., identifica, evalúa y selecciona, los productos que pueden causar impactos en el medio ambiente.

### **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.

#### **30.1. Información adicional.**

MAGALLON INSTALACIONES S.L., está comprometida para prevenir la contaminación en el ejercicio de sus actividades, en cuanto a la contaminación del suelo, ruidos, ambiente,

### **Economía circular**

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

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

#### **31.1. Información adicional**

Se informa de todo ello a los trabajadores y grupos de interés.

## **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 exclusivamente a grupos de interés implicados

### **32.1. Información adicional**

Se les comunica en nuestras ofertas de trabajos a realizar, entregándoles tablas comparativas de las energías a utilizar, el ahorro energético, la contribución a la capa de ozono, según los equipos a instalar.

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

7

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Empresa familiar con 97 años de experiencia y continuidad que anda ya por su cuarta generación.

Fidelidad de nuestros clientes.

Calidad de nuestras instalaciones y productos

Informamos y asesoramos fielmente a nuestros clientes

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

Siempre se puede y se debe mejorar, siempre hay algo que aprender.

En cuanto a la responsabilidad social, todavía nos queda mucho camino por recorrer y

aspectos que mejorar.  
Mayor comunicación con nuestros grupos de interés.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- 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 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.