

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CESERPI, S.L.**

CIF:B50812064

C/Albarracín 23.

50015 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Ceserpi S.l.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Camino de los Molinos, 12

50015 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Centro Especial de Empleo

#### 04 - Año comienzo actividad.

1999

#### 05 - Número de personas empleadas

En la actualidad 42 trabajadores

#### 06 - Persona contacto

Javier Alloza

Director de Operaciones

#### 07 - E-mail contacto

[javier.alloza@ceserpi.es](mailto:javier.alloza@ceserpi.es)

#### 08.- Página web

[www.ceserpi.es](http://www.ceserpi.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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

En Ceserpi se realiza una planificación de Objetivos a corto plazo (un año) y una planificación estratégica (tres años), teniendo en cuenta todos los valores y sectores que Ceserpi como centro especial de empleo maneja. Para los próximos años el principal objetivo de Ceserpi es afianzar los cambios estratégicos que se han empezado a diseñar y evaluar sus resultados.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Ceserpi como tal pertenece a redes tanto a nivel provincial como estatal para facilitar el trabajo y estar al día en todo lo referente a su actividad y a las necesidades de las personas con las que trabajamos.

Además debido a los tiempos que estamos viviendo es de vital importancia que las pymes tengamos apoyos tanto a nivel estratégico como de ayudas para poder sobrevivir de manera digna y favoreciendo a nuestros trabajadores

### **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**

Al ser un Centro Especial de Empleo toda nuestra actividad va ligada muy de cerca a los sectores sociales, en cuanto al sector ambiental en este último año estamos haciendo especial hincapié en ello con todos nuestros trabajadores dando todo tipo de información necesaria para una correcta gestión ambiental y dando ejemplo de compromiso con el medio ambiente.

### **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**

Dada la naturaleza de Ceserpi (centro especial de empleo para personas con discapacidad intelectual siendo una entidad sin ánimo de lucro, se podría decir que todo lo que se hace

es teniendo en cuenta el fin social de sus usuarios/trabajadores y cualquier beneficio que resulte del ejercicio anterior se reinvierte en mejorar la calidad de los puestos de trabajo y servicios anexos que se ofrecen a los usuarios/trabajadores.

## **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 Ceserpi, se está trabajando de manera específica con los diferentes grupos identificados, como pueden ser clientes, proveedores, trabajadores... por medio de cuestionarios concretos y solicitud de documentación que los acredite a nuestras necesidades y compromisos

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

### **6.1. Información adicional**

Una vez analizada la información recibida de los diferentes grupos de interés, y dependiendo de los resultados obtenidos se toman las medidas necesarias para cubrir las necesidades y mejorar los aspectos más débiles de las áreas trabajadas.

## **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**

Disponemos de un código ético y de funcionalidad dentro de la entidad, así como unas normas internas implantado y todo trabajador es conocedor del mismo.

**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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

### **8.1. Información adicional**

Todas las personas son informadas individualmente de las peculiaridades de Ceserpi en el momento de su contratación y a posteriori se realizan asambleas generales para informaciones puntuales y revisiones de planes y objetivos

## **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**

Durante este último año, Ceserpi ha consolidado su labor social reforzando el apoyo y acompañamiento a las personas con mayores dificultades, para ello además de la Trabajadora Social, todo el personal con responsabilidad en la empresa, se ha volcado en cubrir las necesidades de nuestros trabajadores más vulnerables. Todo ello sin desatender en ningún momento la labor social que Ceserpi siempre realiza por y para su personal. Además contamos con una Unidad de Apoyo que asegura que la atención a nuestros trabajadores llega en cualquier sector que estén mientras trabajan con nosotros y después.

### **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**

Cada trimestre se realiza un informe de las necesidades y acciones cubiertas y realizadas por el departamento Social, del cual se dan explicaciones y se comentan con el consejo de administración, a su vez siempre estamos abiertos a escuchar cualquier propuesta que se pueda hacer y estudiarla para su posterior realización si es o fuese necesaria.

## **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**

Encuestas a los clientes mínimo una vez al año así como cada vez que se realiza un servicio nuevo y diferente a los que venimos trabajando con ellos, luego se realiza y registra un informe de resultados

#### **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**

Aplicamos las acciones de mejora necesarias, una vez implantadas, se revisan y finalizan evaluando los resultados. Con intención de realizar un seguimiento de cada uno de estos indicadores, cada vez es más importante conocer la situación y evaluación de nuestros

clientes y trabajar en una mejora continua.

### **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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

##### **13.1. Información adicional**

Tomamos como ejemplo otras entidades sociales similares a la nuestra y modificar la metodología necesaria de manera de poder dar mejores resultados tanto en nuestros procesos sociales como productivos

### **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**

Al prestar un servicio o vender los productos que fabricamos el factor social es algo incorporado en nuestro proceso y actualmente estamos empezando a diferenciar el factor ambiental en nuestros procesos

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

##### **15.1. Información adicional**

Dada la actividad de la empresa al no tener productos propias el servicio que hacemos post venta es el de susanar cualquier incidencia que haya podido surgir en la manipulación por nuestra parte

### **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**

Se oferta de manera detalla el servicio que requiere cada producto

### **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

#### **17.1. Información adicional**

Ceserpi tiene como objetivo conocer la opinión de sus trabajadores a través de encuestas anónimas y comunicación verbal en Asambleas y grupos de trabajo.

### **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

#### **18.1. Información adicional.**

Tenemos un código ético que regula todo este tipo de actuaciones

### **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.**

Desde la empresa se facilita en todo lo posible todo lo derivado como conciliación familiar, de hecho en el CMI se registran todo este tipo de actuaciones

### **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.**

El departamento de RRHH, en colaboración estrecha con la Trabajadora Social que se responsabiliza de estas tareas está en continuo contacto con los trabajadores de Ceserpi para informar de cursos y recoger las solicitudes de formación que cualquier trabajador pueda solicitar

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

De manera periódica se ofrecen formaciones a nuestros trabajadores además de tener una persona que es la que se encarga cuando entra alguien nuevo a formar parte de nuestro equipo de formarla dependiendo de las funciones que vaya a desarrollar en colaboración con el departamento correspondiente-

### **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

##### **22.1. Información adicional.**

La mutua MAZ es la encargada de gestionar todo el tema de salud laboral así como las formaciones necesarias para estar en una mejora constante

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

##### **23.1. Información adicional.**

Estamos trabajando en ello, intentando clasificar a nuestros proveedores para hacernos con una cartera de proveedores lo más responsables posible.

#### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

##### **24.1. Información adicional.**

Como he dicho en la anterior todavía no hemos definido todo al 100% estamos trabajando en ello con el objetivo del 2024

### **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.**

Dada la peculiaridad de Ceserpi, se colabora de manera ocasional

### **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

#### **26.1. Información adicional.**

Todo Ceserpi en gran medida es un proyecto Social

### **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**

En el momento que desarrollemos toda la web será nuestro portal hacia el entorno. De momento continua en proceso

### **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 comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

#### **28.1. Información adicional**

Tender hacia una información y comunicación más extensiva a través de la web y redes sociales

## **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 concientiza a los trabajadores con el reciclaje y se promueve en su vida privada, facilitando en nuestras instalaciones contenedores específicos, carteles y proporcionando charlas informativas.

### **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?**

No existen actividades en marcha

#### **30.1. Información adicional.**

No se hace nada cara el exterior

### **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

#### **31.1. Información adicional**

Todavía no hemos entrado en este modelo

### **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 concientiza y comunica a las personas responsables para su implicación en todos los cambios que la empresa considere necesarios en cuanto a materia ambiental se requiere

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

- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### **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?**

Como punto fuerte durante este año destacaría la capacidad de adaptarnos a la flexibilidad que el mercado nos exige, formando a todos nuestros empleados en el mayor número de áreas productivas lo que nos permite adaptarnos rápidamente a las necesidades de nuestros clientes y ofrecer un tiempo de respuesta totalmente competitivo.

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

En este año podemos destacar como área de mejora, la implicación del personal tras unos años complicados y el asentamiento de nuevos procesos productivos estamos en un momento de crecimiento gracias a la implicación de todo el personal el cual ha respondido a las expectativas sin excepción.

### **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 pero no ha establecido ningún compromiso 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, ¿Cuáles son?**

- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.