

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**FLORES NARVONA**

CIF:B50976059

C/Alejandro Bell nº:7-9.-

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

FLORES NARVONA SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ ALEJANDRO BELL 7-9 50014 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO CON ACTIVIDADES DE DISTRIBUCION DE FLORES  
Y PAQUETERIA Y MENSAJERIA

#### 04 - Año comienzo actividad.

MAYO 2004

#### 05 - Número de personas empleadas

LA EMPRESA TIENE EN PLANTILLA A 11 TRABAJADORES TODOS ELLOS  
DISCAPACITADOS

#### 06 - Persona contacto

LUIS GIRONES MARTINEZ

#### 07 - E-mail contacto

[bienflor@outlook.com](mailto:bienflor@outlook.com)

#### 08.- Página web

[www.floresnarvona.com](http://www.floresnarvona.com)

[www.transportesnarvona.com](http://www.transportesnarvona.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**

Al tratarse de una empresa de servicios y a la vez de un centro especial de empleo, los impactos que mas nos afectan son los sociales, en cuanto a trabajadores y a la discriminación de los mismos y los medioambientales, en cuanto a las actividades que se desarrollan en la empresa y en concreto en cuanto al respeto a los derechos humanos de nuestros proveedores debido a la compra de la materia prima en países latinoamericanos y a la disminución de las emisiones de carbono y contaminación de nuestros vehículos de paquetería.

En cuanto a los cambios en la economía estos también afectan al depender mayoritariamente de otras empresas minoristas a las que prestamos servicio.

Desde la empresa se trata de analizarlos con anterioridad para poder minimizarlos si bien no se encuentran vertebrados en los planes de la empresa de forma reglada.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Todas las empresas independientemente de su tamaño pueden y deben enfrentarse a dichos temas tratando de minimizar y evitar al máximo los impactos negativos que generen en base a su actividad.

Si bien es cierto que las empresas pequeñas tienen menos capacidad para incidir en los mismos debido a que sus recursos son mas escasos.

## **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 plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **3.1. Información adicional**

Se planifican objetivos de mejora medioambiental y social de manera a medio largo plazo como por ejemplo la reducción de la huella de carbono o las medidas de conciliación y sociales de los trabajadores.

### **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**

Por imperativo legal, una parte de los beneficios obtenidos deben ser reinvertidos en la propia empresa pero mas allá de esto, se estudian y definen actividades concretas colaborando con actividades solidarias tanto con otras fundaciones como con colegios, sobre todo en el ámbito de la educación ambiental.

### **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

#### **5.1. Información adicional**

Conocemos los grupos de interés que mas impactan en la empresa si bien no tenemos articuladas formulas regladas para su seguimiento mas allá de la atención personal y telefónica con los mismos.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### **6.1. Información adicional**

Como definíamos en la cuestión anterior, no existen mecanismos formales para detectar las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés mas alla de la interacción con ellos tanto personal como por vía telefónica.

### **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

Al inicio del comienzo de la relación laboral y durante toda la vida de la misma, los responsables de la empresa inciden de manera verbal en los códigos de conducta, la misión y los valores que vertebran las actuaciones de la misma,

**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 que conforman la empresa son conscientes de los valores y la cultura de la misma, esta practica se trabaja desde la dirección del centro durante el día a día, si bien no esta recogida en planes formales y estructurados, y esto debido a que por el pequeño tamaño de la empresa no se estima necesario.

## **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**

Aunque dado el objeto principal de la empresa, la responsabilidad social esta en el centro de todas nuestras actuaciones, en la actualidad nos encontramos dando los primeros pasos en cuanto a establecer canales y planes que permitan su análisis de manera ordenada, así se esta trabajando en dar a conocer las actuaciones de la empresa a la sociedad en general y llevando diferentes actuación en materia de gestión ambiental.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

No existe como tal ningún plan de responsabilidad social reglado pero si se realizan actuaciones pautadas.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

#### **11.1. Información adicional**

Conocemos la satisfacción de nuestros clientes a través de la relación cercana que mantenemos en el día a día con ellos y se desprende de que las actividades que llevamos a cabo requieren de la misma, tanto de manera presencial como telefónica.

#### **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**

Dada la relación establecida con ellos, se detectan las mejoras necesarias casi de manera

inmediata, integrándolas en nuestros procesos siempre teniendo en cuenta que cada cliente no es igual y hay que adaptarse a sus necesidades concretas.

## **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**

Dentro de las actividades que realizamos y siendo que lo prioridad en nuestro sector se basa en la fidelización de nuestros clientes a través del servicio y los productos ofrecidos, es muy importante estar al día de las nuevas tendencias, productos y mercados que son tendencia por lo que invertimos parte de nuestro tiempo en la investigación de los mismos.

## **Calidad de los productos y servicios**

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Tanto en la compra a proveedores como en la prestación del servicio se tienen en cuenta los aspectos medioambientales, mas si cabe porque nuestras actividades principales (venta al por mayor de flor y transporte de mensajería) están estrechamente relacionadas con los mismos y por ello forma parte de nuestra responsabilidad el tenerlos en cuenta.

En cuanto a los factores sociales, nuestra empresa es un centro especial de empleo, lo que implica que llevar "lo social" en el ADN.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

Se ofrece un servicio post-venta en el que de manera proactiva se recogen las quejas o reclamaciones, cambio el producto de ser necesario, además se hace seguimiento a través de llamadas telefónicas de la satisfacción de los clientes con los productos suministrados, interesándonos por sus nuevas necesidades y aportando soluciones a las mismas.

## **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**

A través de la atención telefónica se proporciona información transparente, rigurosa y real de todos los productos y servicios que se ofrecen con el objetivo de que el cliente siempre tenga una imagen fiel y real de lo que compra.

## **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**

La empresa cuenta con una empresa externalizada a través de la que realiza servicios de ajustes de personal, con la misma se detecta tanto la satisfacción de los trabajadores como las necesidades y expectativas de los mismos, integrando en la empresa las mejoras necesarias.

### **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)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

##### **18.1. Información adicional.**

Debido al tamaño de la empresa, no se considera necesario articular planes estructurados en dicha materia, no obstante, la política de la empresa esta basada en la no discriminación por causa alguna, siendo además la retribución salarial igual para todos los trabajadores.

### **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.**

- 1.- Autorización para acompañamiento a familiares a consultas medicas
- 2.- Adecuación de horarios a necesidades familiares
- 3.- Jornada flexibles o continuas en función de las necesidades familiares.
- 4.- Permisos retribuidos especiales a fin de que las personas trabajadoras puedan conciliar sus obligaciones familiares con las laborales

## **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.**

La empresa de manera informal pregunta u observa de los trabajadores sus necesidades de formación y en base a los mismos y a una buena integración en su puesto de trabajo y en las necesidades del mismo se la proporciona, ya sea formación del propio puesto o en materias transversales como a modo de ejemplo, estudio de idiomas o gestión de ventas, con el objetivo de aumentar el desarrollo profesional de los trabajadores y su futura inserción en la empresa normalizada.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

#### **21.1. Información adicional.**

Dentro del plan de formación anual se tienen en cuenta tanto las necesidades de formación departamentales como las materias transversales que puedan mejorar las competencias tanto profesionales como personales de nuestros trabajadores, además se tienen en cuenta siempre sus intereses formativos.

## **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.**

Existe una evaluación de riesgos laborales así como la planificación de la actividad preventiva.

Se realiza un seguimiento de las enfermedades y accidentes tanto laborales como comunes con la finalidad de detectar los riesgos e intentar minimizarlos pero el mismo se realiza de forma informal.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

### **23.- ¿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.

### **23.1. Información adicional.**

Se tienen en cuenta criterios de compra de bienes y servicios tanto sociales como medioambientales, no comprando a proveedores que no cumplan con criterios en materia de derechos humanos o de legislación.

## **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.**

Existen criterios de selección de proveedores primando aquellos que son respetuosos con el medio ambiente, incluyen criterios de inclusión en su contratación y promulgan las buenas prácticas, además se eliminan los que no cumplen con algún punto de la legislación vigente en cualquier materia.

Además se tienen en cuenta criterios de proximidad y que los proveedores tengan desarrolladas buenas prácticas en materia de responsabilidad social.

## **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.**

Se planifican acciones programas con centros educativos en materia ambiental y puntualmente se colabora con otras entidades, mayormente sociales en actividades de carácter social y cultural.

Además durante dichas actividades se realizan labores de sensibilización en materia de diversidad e inclusión social de colectivos vulnerables.

### **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.**



En relación con los trabajadores se desarrollan proyectos relacionados con la estrategia de la empresa pensando en que la misma es un centro especial de empleo cuyo fin principal es la integración tanto laboral como social de los mismos.

Por otro lado, y en cuanto al resto de proyectos desarrollados siempre están relacionados con la actividad de la empresa y por tanto están integrados en los planes estratégicos de 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 informa tanto a los trabajadores como a los diferentes grupos de interés implicados en la actuación, se fomenta la participación de los trabajadores en las mismas como parte de la motivación y del fomento de la cultura y los valores empresariales.

Además se comunica al resto de los grupos de interés a través de la página web, redes sociales y blog.

## **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**

En cuanto a la Comunidad local la empresa ha comenzado a invertir en comunicación y difusión tanto de sus servicios como de las buenas prácticas y acciones que realiza a través de la página web, las redes sociales o el blog de la empresa, estableciendo un plan de comunicación para cada acción desarrollada.

## **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.**

En lo referido a gestión medioambiental y en concreto al comercio de flores y plantas, la

misma no genera grandes impactos negativos si bien se analizan los mismos de manera puntual y se intenta realizar las correcciones oportunas cuando existe tal circunstancia.

En cuanto a la actividad de mensajería y paquetería, se evalúan los impactos negativos que la actividad ocasiona con anterioridad a que se produzcan, integrando nuevos sistemas que permitan la minimización de los impactos negativos ocasionados sobre todo en cuanto a emisiones se refiere, la empresa ha obtenido el sello de huella de carbono, calculo y reduzco, estableciendo un plan de reducción de emisiones y la compra de vehículos eléctricos.

### **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.**

Existen iniciativas como el reciclaje, la disminución de residuos o el cambio de la flota de vehículos por otros eléctricos que disminuyan las emisiones de carbono, si bien estas iniciativas están planificadas y están empezando a llevarse a la practicas y no se comunican las mismas.

Junto a los planes de disminución de emisiones, se han establecido una serie de actuaciones como el calculo de la huella de carbono o un plan de comunicación de las mismas

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

##### **31.1. Información adicional**

Se intentan reciclar todos los materiales posibles, si bien, se están comenzando a realizar estas tareas y planificando la formula de aprovechamiento máximo de la economia circular de las actividades de la empresa.

### **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**

No existe ninguna comunicación formal de las actuaciones llevadas a cabo.

Entre las personas trabajadoras se intenta incidir en el hecho de la importancia que tiene el reciclaje o la disminución de residuos o de consumo energético pero no existe ningún plan establecido al efecto.

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

7

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

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

La preocupación constante por nuestros trabajadores y la calidad de los productos y los servicios prestados a nuestros clientes basados en el estudio y la personalización de los mismos así como en el trato cercano, transparente y riguroso

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

Entendiendo que la empresa es una entidad socialmente responsable y cumplidora estricta de la normativa, somos conscientes de que debemos trabajar en la planificación e implantación de medidas formales y en la organización de dichos aspectos así como en la definición, análisis, evaluación y seguimiento de nuestros grupos de interés, no habiendo avanzado en ello durante el último año al haberse estado inmersos en procesos de mejora y consolidación de los servicios prestados.

### **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, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- 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.