

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MANIPULADOS Y SERVICIOS PICARRAL, S.L.**

CIF:B50781608

Polígono Ind. Alcalde Caballero. C/Monasterio de  
las Huelgas 23 Nave 1

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MAPISER, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

POL. IND. ALCALDE CABALLERO

C/ MONASTERIO DE LAS HUEL GAS, 23

50014 - ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

TRANSPORTE / MUDANZAS

SERVICIOS DE MANIPULADO

PINTURA Y LIMPIEZA TECNICA DE GRAFFITIS

#### 04 - Año comienzo actividad.

1997

#### 05 - Número de personas empleadas

32

#### 06 - Persona contacto

ROBERTO OYAGA

#### 07 - E-mail contacto

[roberto@mapiser.com](mailto:roberto@mapiser.com)

#### 08.- Página web

[www.mapiser.com](http://www.mapiser.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)**

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

2023 ha sido un año de construir nuestra estrategia desde el equipo técnico: 2023 es el año de arranque de una nueva planificación estratégica, y hemos querido darle forma desde las necesidades y expectativas actuales de las partes implicadas, trasladadas al equipo técnico. A este hecho, se ha sumado que, tras las nuevas incorporaciones en los años anteriores, hemos decidido parar, escucharnos y decidir hacia donde queremos encaminarnos como equipo. Comenzamos un proceso, aún en marcha, donde acompañados por una empresa externa hemos recordado los orígenes y hemos decidido hacia dónde y cómo queremos seguir avanzando.

#### Económicas:

La sección de tornillería mantiene su actividad, dando estabilidad a los puestos, al igual que taller de colchones y camas de hospital, por el que han pasado 7 personas. Esta sección factura el 37% de los ingresos totales.

La brigada de mudanzas ha ganado otra licitación pública lo que va a posibilitar la generación de más puestos de trabajo. Los ingresos de esta sección han representado el 6% del total.

La actividad de destrucción, ha mantenido su actividad, si bien se han realizado estudios para ver como mejorar el proceso dando un enfoque más integral. El porcentaje de ingresos con respecto al total es del 13%

La pintura se ha mantenido dando estabilidad a un equipo de 3 personas. Siguen las subcontrataciones de grandes contratas para la pintura de colegios y espacios deportivos, además de diferentes trabajos para particulares. El volumen de ingresos de esta división representa el 6% del total de Mapiser

El servicio de atención telefónica en el servicio de protección de menores, demuestra que es posible realizar trabajos especializados y de alta calidad. El próximo año es el último dentro de la contrata. Este servicio supone en el conjunto, el 10% de la facturación de Mapiser.

#### Políticas

A lo largo del año trabajamos con entidades, administración pública, empresas, etc comprometidas con la inserción de personas en riesgo de exclusión con un triple objetivo:

- Visibilizar nuestro proyecto
- Ofrecernos como recurso de empleo
- Realizar seguimiento de las personas trabajadoras.

#### Tecnológicos:

Conscientes de la de la necesidad de introducir la digitalización de los procesos en el mundo empresarial, con el fin de optimizar tiempos, mejorar procesos, facilitar análisis que nos orienten hacia nuevas oportunidades de negocio, en definitiva, mejorar la gestión global, hemos planificado un proceso de transformación digital, que ha comenzado en el año 2023 con la formación a las personas que van a liderar este cambio. Este proceso lo planteamos buscando impactos no solo en la gestión empresarial, sino también, y sobre todo, en las personas que se encuentran en itinerarios laborales.

#### Medioambiente

Nuestro compromiso con el medio ambiente ha dado un paso más en el 2023, recogiendo y sistematizando nuestras buenas prácticas en economía circular, favoreciendo el paso de un modelo producción lineal a uno circular con el fin de incrementar nuestra sostenibilidad, manteniendo los recursos en la economía circular el mayor tiempo posible y promoviendo que los residuos que generamos puedan servir de materia prima para otras industrias. Así hemos conseguido el Sello de economía circular.

#### Sociales

A través de las actividades y acciones formativas como parte de los proyectos individuales se trabajó en torno a:

- desarrollo de competencias profesionales
- participación igualitaria en todos los ámbitos de la empresa
- conciliación de la vida personal y laboral
- ambiente laboral libre de acoso
- acceso al empleo
- buenas prácticas en el uso de lenguaje inclusivo

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

No

#### **2.1. Información adicional**

A lo largo del año trabajamos con entidades, administración pública, empresas, etc comprometidas con la inserción de personas en riesgo de exclusión con un triple objetivo:

- Visibilizar nuestro proyecto
- Ofrecernos como recurso de empleo
- Realizar seguimiento de las personas trabajadoras.

Además, Mapiser participa activamente en: Asociación de Empresas de Inserción de Aragón, Cooperativa del Mercado Social de Aragón (MESCoop), Red de Entidades por la Inclusión.

### **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**

Dada la singular importancia que en nuestra organización empresarial tienen todos los procesos relacionados con las personas como motor de transformación social, el departamento de Gestión de Personas se vale de un Plan anual de Gestión para la planificación, seguimiento y evaluación de las acciones. Esta planificación anual contiene objetivos estratégicos, acciones derivadas, indicadores de evaluación y un plan de actividades culturales. Algunos de estos objetivos son de tipo cíclico y su evaluación se recoge en las memorias anuales asociadas a los procesos de gestión de personas. Aquellos objetivos que afectan a la planificación estratégica del sistema se incluyen como objetivos de gestión.

Nuestro compromiso con los aspectos ambientales se materializa en el camino emprendido para adaptar nuestros procesos productivos a la economía circular.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

Como Empresa de Inserción, Mapiser, tiene la obligación de reinvertir un porcentaje muy alto del beneficio en formación, mejora de los procesos de inserción y de las infraestructuras de la empresa.

Existe una trabajadora social contratada para realizar las acciones de acompañamiento social a los trabajadores y trabajadoras en procesos de inserción. Las intervenciones responden a planes de acción específicos donde se contempla la capacitación profesional, la adquisición de habilidades laborales y la participación plena en la actividad de la empresa.

### **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**

Contamos con un procedimiento específico "Modelo de relación con partes interesadas" que nos está permitiendo revisar y sistematizar todo el trabajo y forma de relacionarnos con nuestros grupos de interés.

En este proceso identificamos a los siguientes grupos externos: empresas clientes, empresas proveedoras, entidades colaboradoras y administración pública, entidades promotoras, empresas ordinarias colaboradoras, entidades financieras y medios de comunicación.

Todas las empresas proveedoras nos aseguramos que cumplen alguno de los siguientes requisitos: tercer sector, centro especial de empleo, economía social, normas de calidad y medio ambiente. Anualmente se reevalúa un porcentaje de proveedores.

A empresas clientes y entidades colaboradoras se les envían anualmente encuestas de satisfacción y se realiza una devolución de resultados con propuestas de mejora, así mismo se mantienen reuniones periódicas de seguimiento para detectar necesidades y valorar el cumplimiento de expectativas.

Con empresas ordinarias colaboradoras se les mantiene informados periódicamente de aquellas novedades legislativas que les afectan de su relación con nosotros, así como de los perfiles profesionales de nuestra plantilla que puedan interesarles contratar.

## **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**

Tenemos identificadas las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés a través de las encuestas de satisfacción, las reuniones, actos de difusión en los que participamos y a través del resto de canales de comunicación establecidos para tal fin etc. las encuestas de satisfacción son analizadas de manera individual y se realiza una devolución de resultados adaptada a cada grupo de interés.

Gracias a esta identificación se han podido llevar a cabo medidas correctoras en los servicios prestados para lograr una mayor satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Se ha diseñado para tal fin un instrumento de registro donde se recogen las necesidades y expectativas de cada parte interesada, así como la frecuencia del análisis y la persona/proceso responsable del mismo.

## **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### **7.1. Información adicional**

Mapiser cuenta con un documento que establece normas de conducta para todas las personas trabajadoras y que se entrega en la reunión de acogida, este documento se encuentra colgado en los tableros de anuncios de la empresa y se actualiza cuando la situación así lo requiere.

En el convenio colectivo propio de empresa también se recogen diferentes principios de actuación, como por ejemplo, el principio de igualdad y no discriminación.

Así mismo, Fundación Picarral, promotora de Mapiser, dispone de un Código ético que afecta a sus empresas participadas y se puede consultar en la web de Fundación Picarral.

Anualmente se realiza un Balance/Auditoría Social que nos permite medir el grado de cumplimiento y seguimiento de nuestros principios rectores.

## **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**

En el proceso de acogida y adaptación se entrega un manual de bienvenida donde se recogen la misión, visión y valores de la empresa, así como los objetivos y la política de gestión y de calidad.

Durante el itinerario sociolaboral se mantienen reuniones individuales con personas trabajadoras donde se recalca y trabaja el objetivo final de la empresa. Si en estas reuniones se detecta un desconocimiento de alguno de estos aspectos se ejecutan acciones concretas.

Además, a final de año se realiza una asamblea de toda la plantilla donde se comentan los aspectos más destacados del año, la previsión para el año siguiente,

Estos aspectos también quedan recogidos en la web de la empresa y los tableros de anuncios.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **9.1. Información adicional**

MAPISER tiene implantado un sistema de gestión capaz de ofrecerse como referencia líder de Responsabilidad Social Empresarial.

Nos proponemos obtener y poner a disposición de la sociedad toda la rentabilidad que es posible generar a partir del ámbito de la inserción laboral: la rentabilidad económica y la rentabilidad social. Devolvemos a la sociedad en la que trabajamos un capital humano más rico a través de la consecución del máximo grado posible de capacitación laboral y social de las personas que trabajan en nuestras empresas. Nuestro compromiso con la calidad de nuestros productos y servicios, nuestro trabajo por dotar de valor en el mercado a nuestras empresas, se derivan así de un compromiso mayor: integrar en la sociedad el valor de todas las personas.

### **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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Partiendo de la planificación estratégica se consensúan en las reuniones de gestión los objetivos operativos anuales relativos a la responsabilidad social..

Cada objetivo se desarrolla a través de planes de acción que se evalúan periódicamente a través de los indicadores recogidos en el cuadro de mando.

## **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**

Relación con clientes

Las posibles comunicaciones pueden consistir en solicitudes de información técnica o sobre el estado de las ofertas o trabajos, contactos comerciales, reconocimientos, encuestas de satisfacción y propuestas de mejora o reclamaciones.

Una vez recibida la comunicación, administración responde a ella por el medio adecuado o bien la deriva a la persona/departamento vinculados a la comunicación. La comunicación debe registrarse, siguiendo los procedimientos respectivos, en los siguientes casos, ofertas a emitir/revisar, reconocimientos, encuestas, y reclamaciones o propuestas de mejora.

Las encuestas de satisfacción recibidas se pasan en primera instancia al responsable del departamento afectado para una primera valoración que debe contrastarse con la valoración del año anterior en el mismo formato, si ésta existe. El informe de satisfacción resultante se envía a Gestión de la Calidad, quien confirma la adecuación y lo facilita al comité de calidad para su revisión en reunión de revisión del sistema.

Anualmente, el comité de calidad fija unos objetivos de satisfacción para todos o cada uno de los procesos productivos teniendo en cuenta los resultados del último informe. Cada departamento emisor de encuestas registra esos objetivos y los envía a GC para su archivo en la red.

La persona responsable de cada departamento productivo hace llegar las encuestas de satisfacción a un mínimo del 50% de clientes existentes en cada año y por diferentes vías: email, anexas en factura, personalmente.

## **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 su implantación

### **12.1. Información adicional**

Gestión de no conformidades y oportunidades de mejora

Los responsables de cada proceso son responsables también de identificar por sí mismos cualquier posible o existente no conformidad u oportunidad de mejora, así como de iniciar su gestión si ésta es identificada por personal a cargo o mediante reclamación externa (clientes, proveedores, entorno social). Una vez identificada el responsable de proceso abre un registro completando la fecha y el primer apartado (descripción). Si se trata de una incidencia o de una no conformidad para cuya solución no es necesario alterar ningún aspecto del sistema de gestión y no se requiere planificación específica, el responsable del proceso rellena el segundo apartado, solución aplicada y envía el registro a GC. Si se trata de cualquier tipo de reclamación (formulada por instancias externas) o bien de una oportunidad de mejora o no conformidad que necesita planificación específica para su resolución/prevenición, el responsable del proceso completa los apartados: análisis de la causa, acción a aplicar, responsables y seguimiento y envía el registro a GC.

La persona responsable de calidad numera el registro (dos primeros dígitos para el año en curso / otros dos dígitos para el número de orden) y lo integra en el sistema, asegurándose de que la incidencia ha sido adecuadamente solucionada o que se han planificado las

acciones preventivas, correctivas o de mejora necesarias y registrándole. De no ser así, se replanifica la acción en conjunción con el responsable de implementación de la acción. GC informa en las reuniones del comité de calidad de las acciones implementadas con el fin de establecer nuevas oportunidades de acción en el resto de procesos. GC asegura también que se ha dado una respuesta adecuada a las personas que han formulado una reclamación.

## **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**

En base a las necesidades de los clientes se investigan las posibles mejoras a introducir en el producto. Esas mejoras, se extrapolan a productos similares.

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

Para la ejecución con éxito de este proyecto es imprescindible el trabajo coordinado entre las jefaturas de producción de la empresa y el equipo social, guiadas por la política de gestión establecida y dirigida por gerencia. Un equilibrio entre la parte productiva y la parte social asegura la buena gestión de nuestra empresa, que se apoya directamente sobre la responsabilidad social tanto en su vertiente externa como interna. Como impacto externo, nuestro compromiso con la calidad del servicio y la innovación y mejora continua promueve la sostenibilidad económica y, con ella, la propia sostenibilidad de una sociedad auténticamente inclusiva. Internamente, el compromiso con una gestión socialmente responsable de las personas que trabajan para nuestra empresa genera y promueve la calidad del ambiente laboral y la calidad de vida.

En la prestación de los servicios entendemos que las personas son el capital más valioso de la organización, por tratarse de una organización que favorece y ofrece trabajo a personas con dificultades de incorporación a mercado laboral, y porque todo el equipo humano, aún sin proponérselo transmite a proveedores, clientela y a sus relaciones en general, tanto internas como externas, la confianza que proporciona el saberse integrado en una estructura semejante.

A través de nuestro blog, y mediante diferentes artículos, se informa a la cliente de los impactos sociales y/o ambientales generados por el trabajo que se realiza.

### **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**

Se remite una encuesta de satisfacción al cliente y se facilita un mail para posibles incidencias que puedan surgir.

### **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**

Nuestro sistema contempla trazabilidad documental en todos los productos. La información detallada de cada producto o servicio se puede encontrar en la página web y se explicita en cada uno de los presupuestos.

### **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**

Conseguir un ambiente humano y físico positivo y motivador sigue siendo objetivo principal de Mapiser en su gestión diaria. Así, realizamos de forma anual una encuesta de Satisfacción Laboral, que se entrega a todo el personal. Es una encuesta anónima, garantizando así la confidencialidad y autenticidad de las respuestas, y su cumplimentación es voluntaria. Se realiza una devolución de resultados con las propuestas de mejora. La última encuesta que se realizó el pasado noviembre de 2023, con un nivel de participación del 62,5%. El grado de satisfacción alcanzado fue del 79,55%. Como en el año anterior, se tabularon las encuestas por sexo, analizando posteriormente los datos para evaluar la influencia de los factores dependiendo del si se es hombre o mujer. Como todos los años se realizó la devolución de resultados en una microcharla y a través de los tableros de anuncios.

Otro instrumento utilizado para tener una retroalimentación de las personas trabajadoras han sido las entrevistas individuales y la asamblea anual, donde gerencia expone la evaluación del año y la tendencia del siguiente.. Para esta asamblea se recogen previamente preguntas de la plantilla para asegurar la participación.

Se cuenta también con un buzón de sugerencias y una dirección de correo electrónico como canales de comunicación de expectativas y mejoras para las personas trabajadoras.

#### **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

**18.1. Información adicional.**

En Mapiser seguimos ejecutando nuestro I plan de igualdad de la empresa. Se ha previsto para el año 2023 realizar la adaptación del Plan, para ello se va a contar con una consultora externa perteneciente al mercado social.

Nuestro plan contempla 8 ejes de actuación:

- 1.- acceso al empleo
- 2.- condiciones de trabajo
- 3.- promoción profesional y formación
- 4.- ordenación del tiempo de trabajo
- 5.- salud laboral
- 6.- prevención y actuación ante el acoso
- 7.- uso no discriminado del lenguaje, la comunicación y la publicidad
- 8.- cultura organizacional

Contamos con una comisión de igualdad donde participan de forma activa personas trabajadoras, y que se encarga del seguimiento y acompañamiento en la implementación y desarrollo del plan.

Así mantenemos y renovamos nuestro compromiso con (un trato igualitario y equitativo) la no discriminación entre las personas a la vez que trabajan desde y por la singularidad de cada una de ellas, consolidando la igualdad de género y diversidad, de manera transversal, en todas las acciones de la empresa.

El plan recoge acciones que ya venimos aplicando como son:

- Solicitud a las entidades en todos los procesos de selección de candidaturas de mujeres.
- Adopción de medidas de conciliación de vida personal y laboral de forma individualizada
- Edición de folletos de sensibilización en materia de igualdad y no discriminación
- Difusión de noticias y actividades organizadas en la ciudad en torno a la igualdad y no discriminación
- Divulgación del manual de ayuda para lenguaje no sexista y para el lenguaje inclusivo
- Establecido un protocolo de prevención del acoso por razones de género en el puesto de trabajo
- Se potencia la formación y desarrollo de competencias profesionales tradicionalmente vetadas a las mujeres y a personas con diversidad funcional
- Se fomenta el empoderamiento, la seguridad y autoestima de la mujer y de la personas con diversidad funcional como parte de sus itinerarios laborales personales

E incluye nuevas acciones detectadas como área de mejora en el diagnóstico.

En el plan se han marcado indicadores de evaluación de su aplicación, que se han añadido a los ya disponibles en el cuadro de mando. En nuestro cuadro de mando se dispone de indicadores para el seguimiento de estas acciones.

**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.**

Reducciones de jornada, flexibilidad de horario, permisos no retribuidos para cuidado de ascendentes y descendentes, permisos retribuidos para acompañar al médico, asistir a tutorías infantiles y acompañamiento a mayores, aplazamiento o acumulación de vacaciones. Con estas medidas se ha conseguido reducir el porcentaje de absentismo.

En aquellos puestos de trabajo que existe la posibilidad de tele trabajo, se aplica como medida de conciliación cuando es necesario. Se diseñó y divulgó un folleto informativo de medidas de conciliación y se han realizado campañas donde se promueve la corresponsabilidad.

**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.**

Nuestro sistema de gestión por competencias, cuyo objetivo es la mejora de la capacitación profesional establece diferentes tipos de acciones formativa: atendiendo a cuatro aspectos básicos:

- los intereses e inquietudes de los y las trabajadoras, manifestados a través de la encuesta de formación y de las reuniones individuales.
- sus potencialidades para encontrar empleo en mercado laboral ordinario.
- las necesidades de la empresa de renovarse y adecuarse a los cambios
- el resultado de la evaluación anual de competencias

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

**21.1. Información adicional.**

El itinerario de inserción es nuestra principal herramienta de trabajo con el fin de mejorar la empleabilidad de las personas trabajadoras, quedando el desarrollo de competencias establecido en todas las fases: desde el proceso de selección con aplicación de criterios que ayudan a determinar que candidaturas tienen posibilidades de incorporación a mercado ordinario, el proceso de adaptación donde se diagnostican niveles de competencias y se perfilan los primeros objetivos, la fase de seguimiento donde se apoya

la capacitación profesional a través de la medición y la mejora de competencias profesionales y por último la fase de incorporación a mercado ordinario. Las acciones a realizar dentro de este itinerario se establecen en un proceso personalizado de orientación, formación, capacitación y acompañamiento con el objetivo final de la incorporación laboral en empresa ordinaria. La evaluación es de carácter semestral, comunicando trimestralmente los avances y las áreas de mejora que se detectan.

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

La finalidad de la Política de seguridad y salud laboral es conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable.

Los fundamentos para el logro de nuestro objetivo se basan en:

a) Respetar los pilares básicos del concepto de seguridad y salud laboral: 1. La seguridad de trabajadores/as debe prevalecer siempre. Todos los accidentes deben ser evitados, destinándose para ello los recursos necesarios. 2. La mejora continua en todos los ámbitos de la gestión de la prevención de riesgos laborales.

b) Asegurar la completa integración de los principios de seguridad y salud laboral en el sistema de gestión de la empresa.

c) Desarrollar e implantar un sistema global de seguridad y salud laboral basado en estándares,

-La integración de los criterios de seguridad y salud laboral en todas las fases del proceso productivo, en todos los métodos de trabajo y en todas las decisiones, de tal forma que la dirección, técnicos, mandos y trabajadores/as asuman sus responsabilidades.

-La identificación, evaluación y control eficaz de los riesgos asociados al trabajo.

-La adecuación entre trabajador/a y su puesto a través de la vigilancia de la salud y la formación.

-Un mecanismo de evaluación para identificar posibles desviaciones e implantar mejoras.

-Exigir el respeto de las normas de seguridad a los contratistas

Desde octubre de 2015 Mapiser forma parte de la Declaración de Luxemburgo como empresa que trabaja por la Salud laboral de sus trabajadoras y trabajadores., y en 2021 entra a formar parte de la Red Aragonesa de Empresas Saludables.

## **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.**

Mapiser pertenece al mercado social de Aragón y las compras se realizan bajo criterios sociales y medio ambientales intentando provocar el menor impacto posible en el medio ambiente, eligiendo en primera opción el mercado de economía social local, y respetando los derechos laborales de las personas implicadas en el proceso de producción, transporte y comercialización.

Para ello nuestro procedimiento de compras se guía bajo los criterios básicos para ejercer un consumo responsable dictados por la economía solidaria:

- 1.- reutilizamos y reparamos antes que consumir
- 2.- buscamos la transparencia en la información del producto
- 3.- respetamos la sostenibilidad medio ambiental
- 4.- respetamos los derechos laborales de las personas implicadas en el proceso productivo
- 5.- realizamos un uso responsable de los bienes

## **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.**

Nuestro sistema de calidad basado en la norma ISO 9001 contempla un procedimiento de evaluación de proveedores que avala la elección de los mismos con criterios de sostenibilidad y economía social y solidaria. Este procedimiento afecta a todos los proveedores o subcontratistas que suministran productos o servicios.

Anualmente, se realiza una evaluación de proveedores por parte de Gerencia y Administración en la que se aprueban las nuevas proveedoras que cumplan por primera vez los requisitos. Entre las proveedoras ya aprobadas se reevalúan aquellas con las que se hayan registrado no conformidades desde la última evaluación.

Las entidades proveedoras pertenecientes a economía social o tercer sector, entran directamente en el listado como proveedoras homologadas.

## **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.**

Denominamos entidades colaboradoras a aquellas organizaciones cuyo objetivo es la búsqueda de empleo para sus colectivos. Antes de cualquier solicitud de candidatos/as, se mantiene un primer contacto de presentación donde se explica quiénes somos y qué perfiles profesionales solicitamos más, así como el procedimiento que seguimos tanto para la selección como para la inserción de los trabajadores y trabajadoras.

A las entidades colaboradoras se les remite, vía mail, una ficha donde se recogen las características del puesto vacante, las condiciones laborales, la capacitación necesaria, y las actitudes y aptitudes requeridas a los candidatos/as.

A lo largo de todo el proceso de selección, se informa puntualmente a las diferentes entidades de los resultados de sus candidatos y candidatas, mediante una ficha que recoge todos aquellos datos que las entidades necesitan para sus expedientes de inserción.

Cuando se selecciona a la persona, el seguimiento se institucionaliza, ya que el trabajo del primer año es conjunto.

Con las entidades colaboradoras se mantiene el contacto periódico para los seguimientos de las personas pertenecientes a colectivos de inserción. Los contactos telefónicos y vía mail y las reuniones de coordinación son las dos herramientas utilizadas.

Además de esta coordinación participamos en las siguientes actividades/proyectos: INSERCIÓN, Feria de Empresas de Inserción, Feria del Mercado Social de Aragón, Foros de visibilización de la exclusión social y empleo.

## **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, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

Nuestra estructura organizativa se construye bajo el objetivo de localizar a la persona en el centro de su actividad, ofreciendo un medio de integración socio laboral, a través de un trabajo digno, buen ambiente laboral, seguridad y estabilidad.

Nos proponemos obtener y poner a disposición de la sociedad toda la rentabilidad que es posible generar a partir del ámbito de la inserción laboral: la rentabilidad económica y la rentabilidad social. Devolvemos a la sociedad en la que trabajamos un capital humano más rico a través de la consecución del máximo grado posible de capacitación laboral y social de las personas que trabajan en nuestra empresa. Nuestro compromiso con la calidad de nuestros productos y servicios, nuestro trabajo por dotar de valor en el mercado a nuestra empresa, se derivan así de un compromiso mayor: integrar en la sociedad el valor de todas las personas.

## **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**

Los diferentes canales de participación que se ponen a disposición de las personas trabajadoras son los siguientes:

- Encuesta de satisfacción de personal
- Buzón de sugerencias
- Mail
- Asamblea anual
- Reuniones/consultas individuales
- Reuniones de equipo

El equipo social y la dirección de la empresa difunde informaciones de interés de manera periódica sobre la empresa, formación, empleo, actividades de ocio, etc.:

- Tablón informativo
- Folletos divulgativos
- Web

Los grupos de interés disponen del resultado del Balance Social Anual en la web de Mercado Social de Aragón.

Participamos en espacios de difusión y divulgación de la economía social y la inclusión laboral.

## **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**

Tenemos un plan de comunicación, donde en el área de comunicación externa se establecen medios para comunicar nuestras actividades en materia social como son la web, redes sociales, la memoria anual, visitas, participación en foros, comunicación con medios...

Anualmente participamos en actos divulgativos de la inserción laboral en institutos. universidad y foros sociales. Estos quedan recogidos en nuestro cuadro de mando para su posterior evaluación.

## **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 Mapiser mantenemos nuestro compromiso con el Medioambiente.y disponemos de una Política de sostenibilidad medioambiental Esta política se concreta en varias acciones transversales y de sensibilización:

- Minimización de los efectos producidos como consecuencia de nuestra actividad.
- Eficiencia energética
- Formación e información a todo el personal de la empresa
- Participación activa en redes de la economía social y consumo responsable
- Celebración del día del Medioambiente con el conjunto de personas trabajadoras.

Estudiamos y analizamos la producción de todos los artículos para poder aprovechar la materia prima al máximo, generar el menor residuo posible y el que se genera, se gestiona a través de un gestor autorizado de residuos o recuperador, el cual los recogen y se valorizan, convirtiéndose en materia prima de nuevo.

Se trabaja mediante el método Just in Time (JIT). Se produce únicamente lo que los clientes nos solicitan. De esta forma, no fabricamos de una manera desmesurada y consumimos únicamente lo necesario. Favoreciendo y cuidando el medio ambiente Se trabaja desde el inicio de cada uno de los proyectos, pensando en:

Reducir consumos, MMPP, sobrantes o residuos

Reutilizar lo existente en las naves, restos de MMPP

Reciclar, comprando siempre que es posible MMPP recicladas, y los residuos o sobrantes posteriores, se llevan a reciclar mediante gestores autorizados de residuos.

Renovar, sustituimos equipos antiguos por más modernos con características de consumo más eficientes.

## **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

#### **30.1. Información adicional.**

Se ha realizado un folleto divulgativo sobre el cuidado del medioambiente que se ha distribuido en la plantilla y se entrega en las reuniones de acogida de las nuevas personas trabajadoras.

Anualmente celebramos el Día Mundial del Medio ambiente con diseño y exposición de cartelería informativa para sensibilizar y concienciar a las personas trabajadoras.

Hemos implementado un calendario de alertas climatológicas que actualizamos diariamente, con el objetivo de sensibilizar a la plantilla.

## **Economía circular**

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

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

#### **31.1. Información adicional**



Nuestro compromiso con el medio ambiente ha dado un paso más en el 2023, recogiendo y sistematizando nuestras buenas prácticas en economía circular, favoreciendo el paso de un modelo producción lineal a uno circular con el fin de incrementar nuestra sostenibilidad, manteniendo los recursos en la economía circular el mayor tiempo posible y promoviendo que los residuos que generamos puedan servir de materia prima para otras industrias. Así hemos conseguido el Sello de 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 comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **32.1. Información adicional**

A través de los canales de comunicación internos de la empresa, se difunden las diferentes acciones realizadas. El manual de bienvenida recoge nuestro compromiso con el medioambiente. En los tabloneros de anuncios y en material divulgativo específico se recogen las acciones más concretas.

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

Nuestro Itinerario Sociolaboral

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

El sistema de comunicación interna.

**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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.