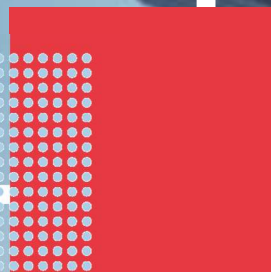
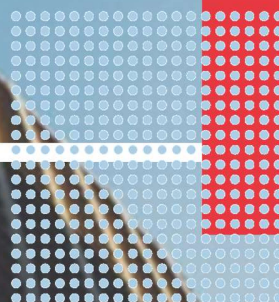




# INFORME DE PROGRESO

2021

ROLSER, S.A.



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | **Análisis**

- Clientes
- Empleados
- Comunidad/Sociedad Civil
- Medioambiente
- Proveedores



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO







### CARTA DE RENOVACIÓN DE COMPROMISO

Me complace comunicarle que ROLSER,S.A. apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de renovar nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios, para seguir apoyando y desarrollando esos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Así pues, les comunicamos que hemos desarrollado distintas acciones encaminadas a implementar los diez principios y apoyar también el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Se ha actuado sobre los ODS 1,3,4,5 con acciones como: donaciones solidarias y culturales, fomento del deporte, organización de jornadas para donación de sangre, fomento de las prácticas en empresa y la formación profesional dual, establecimiento nuevas directrices y objetivos para alcanzar la igualdad real en la empresa. También se han establecido acciones para el uso de energía renovable mediante instalación de placas fotovoltaicas, la utilización de materiales reciclados para la fabricación de nuevos productos, la optimización de los procesos, dando cumplimiento a los ODS 6,7,8 y 12.

Al ser nuestro primer año, no hemos podido participar en todas las actividades de la Red Española del Pacto Mundial ofrecidas, pero sí hemos utilizado las distintas herramientas como la plataforma para la redacción del Informe de Progreso.

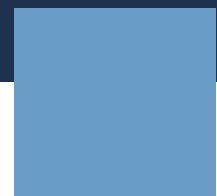
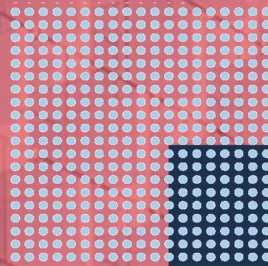
Los objetivos de ROLSER a corto plazo son: actuar en los ODS para los cuales no se ha actuado todavía, estableciendo indicadores para poder medirlos; alcanzar las metas en aquellos que sí estamos midiendo, y en el periodo 2022-2030 conseguir actuar sobre el mayor número de ODS que apliquen a ROLSER, consiguiendo las metas propuestas.

Dirección General

  
ROLSER S.A.

VICENT SERVER ROSELLÓ  
Director General

# PERFIL DE LA ENTIDAD



## INFORME DE PROGRESO 2021

### DATOS GENERALES

#### Nombre Completo (Razón Social)

ROLSER, S.A.

#### Tipo de empresa

PYME

#### Dirección

ROLSER. P.I. Les Galgues. C/ Metalurgia nº 6. Apdo 50  
3750 Alicante-Alacant

#### Dirección Web

<http://www.rolser.com>

#### Número total de empleados

108

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo  
de cambio \$/€)

960.000 – 24 millones

### MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

#### Sector

Otros

#### Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Empresa del sector metal, dedicada a la fabricación de  
productos con calidad que ayudan a los clientes en sus  
actividades domésticas como: carros, bolsas de la

compra, escaleras, taburetes y tablas de planchar.  
Desde el inicio, en Rolser se ha apostado por la  
protección de su propiedad industrial. Tiene registradas  
y en vigor más de 30 marcas, 11 patentes y 60 diseños  
industriales. La mayoría en la Unión Europea, aunque  
también se apuesta por protección de diseños y marcas  
en países estratégicos para la empresa como China,  
EEUU, Japón, Canadá, Rusia o Argentina. La producción  
de la organización se encuentra dirigida en las  
siguientes líneas de fabricación: - Carros: Convert RG,  
Joy, Quattro.2, Quattro.2 Tour, Dos+2, Rd6, Plegamatic,  
Logic 2+2, Logic RG, Logic Rd6, Logic Tour, etc. -  
Escaleras: Norma, Brico, Norma 220, Brico 220,  
Industriales, Norma Mix, Unica. - Taburetes: M-3, M-2,  
M-1, M-10 y M-11 - Centros de Planchado: K-S, K-M, K-  
1, K-2 y K-3.

#### Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

ROLSER dispone actualmente de una planta de  
fabricación de 21000 m2 de superficie total, que se  
encuentra en el Polígono Industrial Les Galgues de  
Pedreguer, dividido en dos naves. Nave 1 de 18000 m2  
en la C/Metalurgia nº6 y la Nave 2 de 3000 m2 en C/La  
Llata nº19. Rolser es una PYME de unos 100 empleados.  
El departamento de RRHH da apoyo al resto de  
departamentos para gestionar y desarrollar  
adecuadamente a su personal. En este momento la  
plantilla de Rolser está formada por 100 trabajadores,  
de los cuales 66 son hombres y 34 mujeres con un 18%  
de temporalidad. Desde la Dirección de Calidad y Medio  
Ambiente, y apoyados por la Dirección General, se  
organizan todas las actividades relacionadas con la  
consecución de los ODS y el fomento de los Diez  
Principios. En el organigrama adjunto se detalla la  
estructura de la empresa.

#### Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

## INFORME DE PROGRESO 2021

### Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

No se detectan riesgos significativos vinculados a la actividad. Pero sí se han tenido en cuenta en el análisis anual otros riesgos derivados de posibles no conformidades en el proceso productivo que puedan dar lugar a productos que no cumplan con la calidad total, pero estos se corrigen en los controles de calidad finales.

### Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

Debido a las circunstancias excepcionales del mercado en los últimos meses, el riesgo más importante es el aumento del precio de las materias primas, la escasez de éstas y los retrasos en las entregas derivados de la crisis COVID-19 y los problemas de transportes.

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

ROLSER quiere convertirse en una de las empresas líderes del sector a nivel internacional con presencia activa y consolidada con incrementos anuales de facturación en más de 60 países, y para ello tenemos como misión el diseño, fabricación y promoción de productos de máxima calidad, diseño, servicio y prestaciones, que ayuden a los clientes en sus tareas domésticas.

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

Tanto la Dirección General como el Consejo de Administración y el Responsable de Calidad, llevan a cabo todos los procesos de decisión e implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Proveedores

### Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

Nuestro interés por actuar de forma socialmente responsable nos lleva a integrar de manera voluntaria todas las partes interesadas implicadas en la actividad que se realiza en ROLSER. Desde el principio, tanto la alta dirección como el resto de departamentos se han involucrado, y hemos identificado los grupos de interés por cercanía a la organización, aquellos cuya influencia puede impactar positivamente en la actividad de la organización, aquellas partes interesadas que por responsabilidad tiene obligaciones legales con ROLSER y aquellos grupos que dependen de nuestra actividad.

### Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

Al ser nuestro primer año, todavía no hemos hecho difusión del mismo, pero se espera poder trasladar a los grupos de interés nuestras acciones realizadas y los indicadores asociados, mediante la página web, así como publicaciones en actos que se realicen desde la presentación del informe en adelante, aparición en prensa, etc.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen



INFORME DE PROGRESO 2021

España

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

Al estar trabajando estas estrategias de manera continuada, lo que hemos hecho es recopilar aquellas acciones realizadas y analizar los indicadores establecidos.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

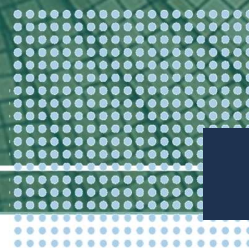
Ciclo de presentación del Informe de Progreso  
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

# METODOLOGÍA



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

## INFORME DE PROGRESO 2021

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS



DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



5

2

3

2

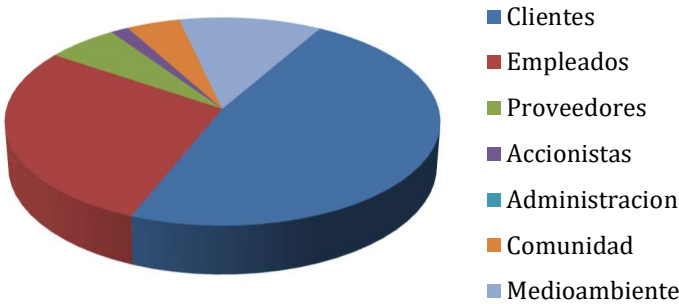
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés

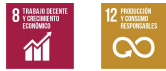




# GRUPO DE INTERÉS Clientes



### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



#### Política de Calidad - Política

ROLSER dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 y un sistema de gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015 para las actividades de diseño, desarrollo y la producción de escaleras manuales domésticas e industriales de aluminio, carritos para la compra y centros de planchado. La Dirección de la empresa se compromete y compromete aquí a todas las unidades operativas de la misma a que contribuyan, en la medida que les corresponda, al cumplimiento de los objetivos mencionados, así como a que desarrollen, perfeccionen constantemente y apliquen con esmero el reglamento interno preciso, cuya práctica garantiza el máximo nivel de calidad en los productos, el respeto por el medio ambiente y el cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente citada, así como la mejora continua de productos y procesos garantizando la prevención de la contaminación. La satisfacción de nuestros clientes, así como de cualquier parte interesada es una premisa básica en la política de empresa de ROLSER, S.A. Todo empleado de la empresa tiene el deber y el derecho de comunicar cualquier incidencia que afecte a la calidad del producto o el control medioambiental ya tengan éstas su origen en la estructura organizativa, documentación, producción, maquinaria, utillajes, equipos de ensayo, almacenaje o embalaje y transporte. El objetivo es la prevención de posibles fallos ya que es más importante, si cabe, que la identificación de los mismos. Todo ello sin desprestigiar las propuestas de mejora, que permiten avanzar en la calidad y gestión medioambiental con el fin que ésta llegue a percibirse. La efectividad de las actividades relativas a la Calidad y al Medio Ambiente, la organización y los métodos del Sistema de Gestión es verificada constantemente, para adaptarlas debidamente a las nuevas tecnologías y exigencias, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, así como cualquier otro requisito que

ROLSER haya adquirido. ROLSER está comprometida a conseguir la colaboración de nuestros proveedores y subcontratas con el fin de lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes y cualquier otra parte interesada. El Comité de Calidad y Medio Ambiente, formado por Gerencia y los directores de Producción, Ventas, y la Directora del Departamento de Calidad y Medio Ambiente, como Delegada de la Dirección para el Sistema de Gestión en la empresa, ostentan la responsabilidad máxima y última de poner en práctica y controlar la aplicación de las medidas que aseguran la calidad de nuestros productos y el control de los impactos medioambientales generados, si bien todos los empleados de ROLSER son responsables directos del cumplimiento del sistema con su labor diaria. Pedreguer, septiembre 2021.

#### Política RSE - Política

ROLSER está comprometida con la Igualdad de Oportunidades y es proactiva en la misión de modernizar y cambiar los roles sociales de hombres y mujeres. El convencimiento de que cualquier persona puede beneficiarse de sus productos les ha llevado a realizar impactantes campañas de promoción que rompen estereotipos de género: innovadores carros de la compra son utilizados por igual por modelos hombres y mujeres, creando un nuevo estilo de vida, donde belleza y funcionalidad se unen en una elegancia casual y atractiva para sus clientes. Todo un ejemplo de cómo presentar una propuesta unisex y libre de estereotipos de género, de la forma más adecuada. Un negocio que es capaz de interpretar su función en la sociedad es un negocio que puede beneficiar a la sociedad y, sin duda, a sí mismo. La visión más global refleja los valores esenciales de ROLSER y aquellos por los que apuestan. Forma parte de una estrategia de temas por los que luchan y que preocupan a su personal, clientes y amistades; es un compromiso intentar hacer algo por aquellos intereses que comparten y hacerlo juntos. ROLSER promueve una cultura ecológica, equilibrada y sostenible hacia la naturaleza. A nivel interno, aplica la eficacia y eficiencia energética de la empresa en todos sus procesos productivos. A nivel externo, sus carros de la compra son ecológicos, reutilizables y reciclables; además, evitan el consumo abusivo de bolsas de plástico del supermercado, se utiliza caminando y sin consumo energético, de forma limpia. Por esta razón en su página web destaca que su objetivo es cuidar la salud



## INFORME DE PROGRESO 2021

de las personas y la salud del Planeta. ROLSER entiende que la RSC es parte fundamental de la política de la empresa, y una oportunidad de devolver a la comunidad parte de su éxito. En consecuencia, ha impulsado una fundación cultural para revitalizar, promover y dinamizar el arte en la comarca de La Marina Alta. La fundación se inició con la compra de un extraordinario órgano que donaron a la iglesia de Pedreguer, y que ha enriquecido de forma incalculable el patrimonio musical. La interpretación de bellísimas obras musicales en un ciclo de música para órgano de Octubre a Noviembre, llamado "Concerts de la Tardor" constituye un acontecimiento social, artístico y musical de primer orden. ROLSER quiere ser el cambio que quiere ver en el mundo. La responsabilidad de la empresa hacia la sociedad forma parte de la imagen de la marca ROLSER, de ahí, su total implicación y compromiso.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

A través de la web, los clientes disponen de distintos canales de comunicación como los formularios de contacto y el teléfono.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Cuando se detecte en algún trimestre un porcentaje superior al 2% en las incidencias con responsabilidad de ROLSER, se abrirá una No conformidad para su análisis. Aun así, se lleva a cabo un análisis trimestral de los resultados obtenidos. Este indicador se calcula teniendo en cuenta el número de artículos con incidencia con respecto a las ventas por trimestre. El en caso de las incidencias Sin Responsabilidad de ROLSER no se establece un límite porque las causas que generan estas incidencias son responsabilidad de clientes u otros, por usos inadecuados, equivocaciones por parte de terceros, etc. Los resultados anuales (2021): % de las incidencias con respecto al total de envíos es de un 0,50. % roturas carros 0,005 % roturas escaleras 0,082 % roturas centros de planchado 0,017 Se consideran valores aceptables por debajo del 2%. Y todos estos valores han mejorado con respecto al año 2020.

### Objetivos marcados para la temática

Seguir asegurando la máxima calidad de los productos fabricados

## Fomento de la calidad en la entidad



Lo importante no es sólo hacer las cosas, sino hacerlas bien. ROLSER cuenta con las certificaciones más prestigiosas para garantizar la calidad de todos sus productos y procesos internos y la gestión medio ambiental: UNE-EN ISO9001, UNE-EN 14001, UNE- EN 14183 (fabricación de taburetes), UNE-EN 131 (fabricación de escaleras). ROLSER cumple con estrictos protocolos internos desarrollados con el fin de garantizar la calidad, no sólo durante el proceso de fabricación, sino durante cualquier fase de trabajo. Desde la etapa de diseño, gestión administrativa, la propia fabricación y el servicio y atención al cliente; la calidad es premisa a satisfacer en cualquier ámbito de la empresa.

### Política de Calidad - Política

ROLSER dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 y un sistema de gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015 para las actividades de diseño, desarrollo y la producción de escaleras manuales domésticas e industriales de aluminio, carritos para la compra y centros de planchado. La Dirección de la empresa se compromete y compromete aquí a todas las unidades operativas de la misma a que contribuyan, en la medida que les corresponda, al cumplimiento de los objetivos mencionados, así como a que desarrollen, perfeccionen constantemente y apliquen con esmero el reglamento interno preciso, cuya práctica garantiza el máximo nivel de calidad en los productos, el respeto por el medio ambiente y el cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente citada, así como la mejora continua de productos y procesos garantizando la prevención de la contaminación. La satisfacción de nuestros clientes, así como de cualquier parte interesada es una premisa básica en la política de empresa de ROLSER, S.A. Todo empleado de la empresa tiene el deber y el derecho de

## INFORME DE PROGRESO 2021

comunicar cualquier incidencia que afecte a la calidad del producto o el control medioambiental ya tengan éstas su origen en la estructura organizativa, documentación, producción, maquinaria, utillajes, equipos de ensayo, almacenaje o embalaje y transporte. El objetivo es la prevención de posibles fallos ya que es más importante, si cabe, que la identificación de los mismos. Todo ello sin desprestigiar las propuestas de mejora, que permiten avanzar en la calidad y gestión medioambiental con el fin que ésta llegue a percibirse. La efectividad de las actividades relativas a la Calidad y al Medio Ambiente, la organización y los métodos del Sistema de Gestión es verificada constantemente, para adaptarlas debidamente a las nuevas tecnologías y exigencias, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, así como cualquier otro requisito que ROLSER haya adquirido. ROLSER está comprometida a conseguir la colaboración de nuestros proveedores y subcontratas con el fin de lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes y cualquier otra parte interesada. El Comité de Calidad y Medio Ambiente, formado por Gerencia y los directores de Producción, Ventas, y la Directora del Departamento de Calidad y Medio Ambiente, como Delegada de la Dirección para el Sistema de Gestión en la empresa, ostentan la responsabilidad máxima y última de poner en práctica y controlar la aplicación de las medidas que aseguran la calidad de nuestros productos y el control de los impactos medioambientales generados, si bien todos los empleados de ROLSER son responsables directos del cumplimiento del sistema con su labor diaria. Pedreguer, septiembre 2021.

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política

Existe un Manual de Calidad y Medioambiente con Ed.13, a la fecha de elaboración del presente informe.

### Política RSE - Política

La presente Política supone la base sobre la que ROLSER define sus objetivos, programas y acciones que se recogen en el Plan de Sostenibilidad. Nuestro Plan de Sostenibilidad nos permite gestionar y controlar los diferentes riesgos no financieros en materia ética, social y ambiental, promover el desarrollo sostenible y aprovechar las oportunidades de negocio responsable. Nuestra meta es satisfacer la demanda creciente de nuestros artículos (carros, bolsas, escaleras, planchas...),

optimizando nuestra contribución al desarrollo sostenible, para cubrir las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras. Nuestras prácticas empresariales van encaminadas a contribuir a la generación de valor a largo plazo de manera comprometida y sostenible. Así pues, nos comprometemos a: Impulsar las mejores prácticas en materia de sostenibilidad y revisar periódicamente nuestro desempeño. Conocer y analizar las expectativas de nuestras partes interesadas, tales como: empleados, clientes, socios, proveedores, comunidades locales y sociedad en general, promoviendo las relaciones de confianza con todos con el objetivo de ser integradores y tener en cuenta sus iniciativas. Alcanzar la excelencia en la calidad de los productos y servicios y en la atención comercial haciéndola compatible con la excelencia en la conservación de nuestros criterios de sostenibilidad. Establecer pautas de actuación, conforme a nuestros valores, en asuntos como el respeto de los derechos humanos, protección del medio ambiente, salud y seguridad, lucha contra el cambio climático, uso eficiente de los recursos, diversidad, igualdad de oportunidades, responsabilidad fiscal, prevención de conductas ilegales y lucha contra la corrupción. Respetar el medioambiente, conservar y hacer un uso sostenible de los recursos y proteger y promover la biodiversidad. Promover actuaciones de reducción de nuestros impactos sobre la sociedad, actuando sobre ellos con criterios de mitigación cuando no sea posible. Promover acciones de compensación de nuestros impactos cuando no hayan podido reducirse y/o mitigarse. Aplicar el mayor nivel de exigencia ética en todas nuestras actuaciones. La Dirección General aprobará la Política de Sostenibilidad a propuesta del responsable (RS) y tras revisar anualmente el grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad. Pedreguer, 21 Marzo de 2022.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Recepción, quien atiende en primera instancia las comunicaciones telefónicas (voz y datos), canaliza dicha comunicación con el responsable involucrado, habitualmente la Responsable de Calidad. La persona dentro de la organización que atiende la reclamación telefónica o por escrito del cliente, debe recopilar toda la información posible referente al caso para, en un plazo breve de tiempo poder informar a la organización de la reclamación y presentar ante el cliente no sólo

## INFORME DE PROGRESO 2021

una sensibilidad ante su problema, sino además soluciones efectivas en un plazo de tiempo razonable. Estas incidencias habitualmente se gestionan a través de un e-mail de servicio de asistencia para clientes que recibe y analiza el departamento de Calidad y Medio ambiente. Dependiendo de la naturaleza de la incidencia se recurre al departamento que sea necesario para poder solucionar la reclamación en el menor tiempo posible.

### Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

ROLSER dispone de una Dirección de Calidad y Medioambiente encargada de garantizar el mantenimiento de los sistemas de gestión implantados y asegurar la calidad en todos los procesos y productos desarrollados en la organización (ver organigrama adjunto). Además el Comité de Calidad está formado por representantes de los distintos departamentos y entre sus atribuciones se encuentran: - Promover y fomentar de forma constante el desarrollo, mejora y lanzamiento del Sistema de Gestión en la empresa. - Encontrarse en todo momento informado por la Dirección de Calidad y Medio Ambiente acerca del funcionamiento del Sistema DE Gestión. - Actuar como elemento consultivo de la Gerencia en la toma de decisiones. - Revisar los objetivos de calidad y medio ambiente, acciones correctoras y preventivas, auditorías y cursos de formación, y todos aquellos documentos y registros que evidencian el grado de implantación del Sistema de Gestión, si bien este tipo de seguimientos pueden analizarse también en reuniones informales entre los departamentos involucrados y Gerencia.

### Consultas a clientes - Acción / Proyecto

Contamos con diferentes opciones para realizar la recogida de información del cliente: - Entrevistas personales, entrevistas telefónicas, e-mails, - Indicador semestral de las estadísticas de ventas por producto - Reporte semestrales de los 20 clientes más importantes. - Informe de ferias en el que se evalúan diferentes aspectos basándose en las opiniones de los asistentes a las ferias que organizamos. - Cuestionarios de satisfacción de clientes realizados a través de nuestro equipo comercial que permite ser un sistema mucho más eficaz a la hora de recoger información fiable y segura para obtener datos que se puedan

analizar y sacar conclusiones al respecto.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

ROLSER cuenta con auditorías internas y externas para verificar el buen funcionamiento del sistema de gestión implantado conforme a la norma UNE 9001 y que se realizan con periodicidad anual.

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Breve cuestionario con el que se pretende tener conocimiento de la opinión de los clientes acerca de cualquier elemento constitutivo de su relación comercial con ROLSER, S.A., desde necesidades de nuevos productos, imagen y diseño de los mismos, hasta mejoras en el procedimiento de trato con el personal comercial y administrativo.

### Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

Anualmente se realiza una evaluación del departamento de compras y también se evalúan los proveedores para garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos según la norma UNE 9001

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

ROLSER, S.A., además de las vías tradicionales de contacto con el cliente, dispone de un e-mail de servicio de asistencia y un sitio web a través del cual puede mantener una comunicación permanente con los clientes o los contactos comerciales que puedan surgirle. La empresa aprovecha estos canales para el intercambio de información en ambos sentidos, es decir, que potencia, además de la difusión de información sobre la empresa, como, por ejemplo, la general de la organización, el catálogo de productos, las condiciones generales de venta, ... la obtención de una valiosa información del cliente, como por ejemplo sus quejas o sugerencias, que debe tener en cuenta para responder ante sus exigencias.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Cuando se detecte en algún trimestre un porcentaje superior al 2% en las incidencias con responsabilidad de

## INFORME DE PROGRESO 2021

ROLSER, se abrirá una No conformidad para su análisis. Aun así, se lleva a cabo un análisis trimestral de los resultados obtenidos. Este indicador se calcula teniendo en cuenta el número de artículos con incidencia con respecto a las ventas por trimestre. El en caso de las incidencias Sin Responsabilidad de ROLSER no se establece un límite porque las causas que generan estas incidencias son responsabilidad de clientes u otros, por usos inadecuados, equivocaciones por parte de terceros, etc. Los resultados anuales (2021): % de las incidencias con respecto al total de envíos es de un 0,50. % roturas carros 0,005 % roturas escaleras 0,082 % roturas centros de planchado 0,017 Se consideran valores aceptables por debajo del 2%. Y todos estos valores han mejorado con respecto al año 2020.

### Gestión reclamaciones de clientes - Indicador de Seguimiento

Existe un procedimiento en el sistema de gestión, donde se define el tratamiento de reclamaciones. Este proceso aplica a cualquier tipo de expresión de insatisfacción sobre todos los productos y servicios ofrecidos por ROLSER, S.A. a sus clientes. Entre los tipos de expresión de insatisfacción se entienden incluidos en este documento la reclamación administrativa por una facturación errónea o una atención incorrecta, así como las quejas formuladas verbalmente por clientes o incluso las sugerencias realizadas por éstos. Por extensión, se aplica de forma genérica a la gestión de la información de valor que se obtiene de los clientes y la que éstos solicitan y reciben por parte de ROLSER, S.A. Una vez recopilada la información pertinente del cliente y la documentación interna relacionada, el departamento o departamentos afectados estudian si la reclamación del cliente está fundamentada para emprender o no el resto de acciones. Si la incidencia se considera improcedente, se le comunica por escrito al cliente, argumentando debidamente la toma de decisión, brindando siempre la posibilidad de aclaración o réplica pertinente. En el caso que se considere fundamentada, se procede a estudiar conjuntamente (departamento afectado y Calidad) las posibles soluciones, incorporando también las posibles propuestas del cliente ante el problema presentado. El análisis trimestral del indicador de este proceso se trata

en las reuniones del Comité de Calidad para ver la evolución de estas incidencias y tomar acciones si se cree oportuno.

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

El último informe de resultados de satisfacción de clientes tiene fecha de 29/10/2021. Se analizaron en total 121 encuestas, cuyas preguntas fueron las siguientes: 1.- ¿CÓMO INFLUYE EL DISEÑO EN SU ELECCIÓN DE PRODUCTOS ROLSER FRENTE A LOS DE OTRAS MARCAS? NºPreg. NºEncuestas MaxPuntos TotPuntos %Valoración Pregunta1 121 5 546 90,25 2.- ¿CÓMO INFLUYE LA CALIDAD EN SU ELECCIÓN DE PRODUCTOS ROLSER FRENTE A LOS DE OTRAS MARCAS? NºPreg. NºEncuestas MaxPuntos TotPuntos %Valoración Pregunta2 121 5 553 91,40 3.- ¿CÓMO INFLUYE EL SERVICIO EN SU ELECCIÓN DE PRODUCTOS ROLSER FRENTE A LOS DE OTRAS MARCAS? NºPreg. NºEncuestas MaxPuntos TotPuntos %Valoración Pregunta3 121 5 496 81,98 4.- ¿CÓMO INFLUYE EL PRECIO EN SU ELECCIÓN DE PRODUCTOS ROLSER FRENTE A LOS DE OTRAS MARCAS? NºPreg. NºEncuestas MaxPuntos TotPuntos %Valoración Pregunta4 121 5 466 77,02 5.- ¿CÓMO INFLUYE EL COMPROMISO AMBIENTAL EN SU ELECCIÓN DE PRODUCTOS ROLSER FRENTE A LAS OTRAS MARCAS? NºPreg. NºEncuestas MaxPuntos TotPuntos %Valoración Pregunta5 121 5 529 87,44 CONCLUSIONES GENERALES Por los resultados de la encuesta vemos que de forma general los clientes están satisfechos con nuestro diseño, calidad, precio, servicio y valores medioambientales. La valoración más baja está en el precio, pero, aun así, el porcentaje es del 77% sobre la máxima puntuación posible.

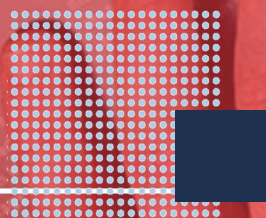
### Documentos adjuntos: [Documentacion de ROLSER.rar](#)

#### Objetivos marcados para la temática

Nuestros objetivos son seguir con los valores óptimos por debajo de los límites establecidos, sin dejar de fomentar la mejora continua en todos los procesos.



# GRUPO DE INTERÉS Empleados



### Igualdad de género



Existe un Plan de Igualdad que se extiende a todo el personal de ROLSER, S.A., siendo el ámbito territorial del plan coincide con el ámbito de acción territorial de la entidad que es todo el territorio español, así como también, a nivel internacional. Recientemente se ha firmado el III Plan de Igualdad cuya vigencia es cuatro años, desde el 07 de marzo de 2022 a 06 de marzo de 2026. Y amplía las acciones y los seguimientos con respecto al plan anterior (II Plan de Igualdad 2018-2021).

#### Plan de Igualdad - Política

El objetivo del Plan de Igualdad para ROLSER es conseguir una entidad más informada, más abierta, más preparada para el futuro, más moderna y que ofrezca una mayor calidad de vida al personal que trabaja en ella y a sus clientes. Porque eso es lo que significa ser una empresa comprometida con la igualdad de oportunidades. La igualdad entre los géneros es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales, europeos y estatales. El compromiso de la Dirección con este objetivo y la implicación de la plantilla en esta tarea es una obligación si se quiere conseguir que este Plan de Igualdad sea un instrumento efectivo de mejora del clima laboral, de la optimización de las capacidades y potencialidades de toda la plantilla y, con ello, de la mejora de la calidad de vida y del aumento de la productividad y no un mero documento realizado para dar apariencia legal. Las características que rigen el Plan de Igualdad son: - Estar diseñado para el conjunto de la plantilla, no está dirigido exclusivamente a las mujeres. - Adoptar la transversalidad de género como uno de sus principios rectores y una estrategia para hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres. Ello implica incorporar la perspectiva de género en la gestión de la empresa en todas sus políticas y a todos los niveles. - Tener como uno de sus principios básicos la participación a través del diálogo y cooperación de las partes (dirección de la empresa, parte social y conjunto de la plantilla). - Ser preventivo eliminando cualquier

posibilidad de discriminaciones por razón de sexo futuras. - Ser dinámico y abierto a los cambios en función de las necesidades que vayan surgiendo a partir de su seguimiento y evaluación. - Ser un compromiso de la empresa que garantizará los recursos humanos y materiales necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación. Además, se incorporan al plan los objetivos y criterios establecidos en el convenio colectivo.

#### Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

El último diagnóstico se realizó en marzo de este mismo año (2022), a partir del análisis de la información cuantitativa y cualitativa aportada por la organización y su personal, así como el apoyo de ambas partes en la elaboración del diagnóstico y de este plan de igualdad.

#### Formación - Acción / Proyecto

Dada las particulares circunstancias de la COVID no se ha podido realizar toda la formación prevista para el año 2021. Se realizó una formación inicial en igualdad para el responsable de igualdad en la empresa.

#### Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Existe un comité encargado de realizar el diagnóstico y elaborar el plan de igualdad, y un departamento de RRHH.

#### Objetivos marcados para la temática

Garantizar que la información sobre el Plan de Igualdad sea accesible a toda la plantilla y grupos de interés  
Mejorar la sistemática de obtención de datos / indicadores sobre igualdad entre mujeres y hombres  
Asegurar el uso de lenguaje inclusivo en comunicaciones internas / externas

### Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



## INFORME DE PROGRESO 2021

ROLSER y las personas obligadas se comprometen activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por ROLSER para reducir el impacto medioambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad fijados por la dirección.

### Política Ambiental - Política

ROLSER dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 y un sistema de gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015 para las actividades de diseño, desarrollo y la producción de escaleras manuales domésticas e industriales de aluminio, carritos para la compra y centros de planchado. La Dirección de la empresa se compromete y compromete aquí a todas las unidades operativas de la misma a que contribuyan, en la medida que les corresponda, al cumplimiento de los objetivos mencionados, así como a que desarrollen, perfeccionen constantemente y apliquen con esmero el reglamento interno preciso, cuya práctica garantiza el máximo nivel de calidad en los productos, el respeto por el medio ambiente y el cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente citada, así como la mejora continua de productos y procesos garantizando la prevención de la contaminación. La satisfacción de nuestros clientes, así como de cualquier parte interesada es una premisa básica en la política de empresa de ROLSER, S.A. Todo empleado de la empresa tiene el deber y el derecho de comunicar cualquier incidencia que afecte a la calidad del producto o el control medioambiental ya tengan éstas su origen en la estructura organizativa, documentación, producción, maquinaria, utillajes, equipos de ensayo, almacenaje o embalaje y transporte. El objetivo es la prevención de posibles fallos ya que es más importante, si cabe, que la identificación de los mismos. Todo ello sin despreciar las propuestas de mejora, que permiten avanzar en la calidad y gestión medioambiental con el fin que ésta llegue a percibirse. La efectividad de las actividades relativas a la Calidad y al Medio Ambiente, la organización y los métodos del Sistema de Gestión es verificada constantemente, para adaptarlas debidamente a las nuevas tecnologías y exigencias, garantizando el cumplimiento de los

requisitos legales, así como cualquier otro requisito que ROLSER haya adquirido. ROLSER está comprometida a conseguir la colaboración de nuestros proveedores y subcontratas con el fin de lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes y cualquier otra parte interesada. El Comité de Calidad y Medio Ambiente, formado por Gerencia y los directores de Producción, Ventas, y la Directora del Departamento de Calidad y Medio Ambiente, como Delegada de la Dirección para el Sistema de Gestión en la empresa, ostentan la responsabilidad máxima y última de poner en práctica y controlar la aplicación de las medidas que aseguran la calidad de nuestros productos y el control de los impactos medioambientales generados, si bien todos los empleados de ROLSER son responsables directos del cumplimiento del sistema con su labor diaria. Pedreguer, septiembre 2021.

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

ROLSER cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado por AENOR desde el año 2013

### Formación en materia medioambiental - Acción / Proyecto

Anualmente se realizan cursos de sensibilización ambiental, y el último realizado consistía en una explicación de los diferentes residuos generados por la organización y su correcta segregación y tratamiento, y también se aprovechó para explicar la estrategia local de recogida selectiva puerta a puerta. Se les entregó a todos los asistentes una presentación con material gráfico que ayudase a la correcta interpretación de los buenos hábitos.

### Consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año) - Indicador de Seguimiento

Durante el 2021, el consumo de agua ha sido de 2183 m<sup>3</sup>

### Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Durante el 2021, el consumo de electricidad ha sido de 1483,69 GJ

## INFORME DE PROGRESO 2021

### Objetivos marcados para la temática

Aumento 5% de nuevos materiales reciclados para nuestros productos en los próximos 3 años (2021-2023)  
Disminuir 20% uso retráctil en nuestros productos en 2 años (2021-2022)

## Formación al

## empleado/a



Es fundamental mantener formados e informados a todos los trabajadores sobre cualquier novedad que se produzca en la empresa, ya que de esta forma se sienten parte importante de la empresa y eso se traslada día a día en el desarrollo de su trabajo. Para ellos se tienen establecidos distintos canales de comunicación: tablón de anuncios, listas de correo electrónico y lista de distribución por WhatsApp, además de editar una revista interna en Navidad, donde se resumen los hechos más importantes acontecidos en la organización.

### Formación - Acción / Proyecto

Durante el año 2021 se han realizado 1.152 horas de formación a toda la plantilla, tanto a formaciones destinadas a la totalidad del personal como a departamentos y específicos. Siendo las mujeres quienes realizan el 69% de las horas de formación realizadas durante el año, frente al 31% que realizan los hombres. ROLSER tiene creado un programa de prácticas con diferentes institutos y centros formativos, destacando especialmente la apuesta por la formación profesional dual. Desde el año 2012, han ido formándose 16 alumnos en los departamentos de informática, marketing y RRHH principalmente, de los cuales 3 han pasado a formar parte de nuestra plantilla.

### Plan de carreras - Acción / Proyecto

Se realizaron 9 promociones durante el año 2021: 2M y 7H Sólo el 22% de las promociones realizadas en el último año son de mujeres (7H-2M) Tal y como indica el convenio, "el ascenso de los trabajadores a puestos de trabajo que impliquen mando o confianza, serán de

libre designación por la empresa" como así se realiza. Se elabora planes de carrera específicos cuando así lo valora Dirección y RRHH, debido a actitudes y aptitudes que pueda mostrar el personal de la empresa.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Anualmente se realiza un plan de formación para adecuar las necesidades del puesto a los conocimientos de sus ocupantes. También los trabajadores, por iniciativa propia, pueden solicitar la realización de algún curso que les interese.

### Evaluación de la Formación - Indicador de Seguimiento

Anualmente se realiza una evaluación de la eficacia de la formación impartida. Otro de los aspectos a considerar en la formación es la política de polivalencia funcional. Existen unas tablas de polivalencia en la que se reflejan los conocimientos de los empleados según tareas y el grado de polivalencia de cada uno de ellos. De esta forma, la empresa puede reforzar determinados puestos según necesidades o bien disponer de sustitutos para cubrir bajas, vacaciones, etc... Estas tablas de polivalencia están expuestas en las áreas de producción en tableros de indicadores "lean".

### Inversión en formación - Indicador de Seguimiento

Los cursos bien se pueden realizar internamente o externamente en entidades organizadoras junto con otras empresas. En la medida de lo posible, los cursos se realizan en horario laboral. La inversión en formación habitualmente, se gestiona a través de subvenciones con Fundae, y en otras ocasiones, Rolser asume los gastos de los mismos cuando, por ejemplo, se precise de algún curso específico que sea de interés para la empresa y no esté subvencionado. Durante el 2021 la inversión ha sido de 17.664,89€

### Objetivos marcados para la temática

Realizar más cursos relacionados con los ODS y temática ambiental Realizar cursos de formación en igualdad

## Lucha contra la corrupción y

### soborno dentro de la entidad

La Dirección de Rolser S.A declara su compromiso y responsabilidad en la implantación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de delitos penales basado en la norma UNE 19601: 2017 “Sistemas de Gestión de Compliance Penal” y a su vez tiene definido un Código de Conducta que es un compendio de los valores y principios éticos que han de guiar el desempeño diario de la labor de los empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno de la empresa.

#### Código Ético / Conducta - Política

#### Aportación a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro - Acción / Proyecto

Durante el pasado 2021, ROLSER ha realizado numerosas aportaciones y donaciones en distintos ámbitos como: Donaciones solidarias por un valor de 14.179€ a las siguientes entidades: AMADEM, Fundació Sique, American Cancer Society, ADIMA, Acció Cultural (Mural Sonor), Cáritas de la Marina Alta, LGTBIQ+ Tavernes, Premios Txema Elorza, Fundació la Marjal, Asociación Española contra el Cáncer, ADACEA, CEAR... Donaciones culturales por un valor de 17.578,54€ a Fundació Bromera, AFAP (Associació Fotogràfica Pedreguer), Homenaje "Les Barxeres", Premios Economía 3... Donaciones a entidades deportivas y educativas por un valor de 12.589€: Patrocinio jugadores pelota valenciana, Club d'Atletisme Llebeig, equipo ROLSER BASKET, La Sella Tennis, equipo Vela Women's j80, Campus Gayà, Hoquei Club Cocentaina, Escola Fútbol Gorgos, Club Fútbol Joventut...

#### Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento

Se realiza un seguimiento anual de todas las aportaciones solidarias realizadas tanto económicas

como con productos aportados.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir colaborando con las entidades habituales y estudiar posibles actuaciones en beneficio de la sociedad. Asegurar que los trabajadores y trabajadoras disfruten de un entorno de trabajo respetuoso y libre de situaciones de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo

### Conciliación familiar y laboral

La empresa favorece la conciliación laboral mediante jornadas reducidas, Teletrabajo, Flexibilidad de horarios

#### Política de RRHH - Política

#### Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Dentro de las políticas de conciliación en la empresa, destacar que desde el año 2015 la totalidad de empleados de esta empresa realizan jornada continua anual con un horario laboral de 07:00 a 15:00 horas, favoreciendo la conciliación con la vida familiar y personal. Asimismo, Rolser da permiso retribuido por acompañamiento de hijo al médico.

#### Objetivos marcados para la temática

Mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de trabajadores y trabajadoras, estableciendo medidas y fomentando el uso de las mismas tanto por mujeres como por hombres para avanzar en corresponsabilidad. Mejorar la sistemática de gestión de indicadores sobre el ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral

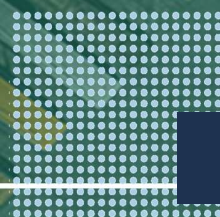




---

# GRUPO DE INTERÉS

## Proovedores



### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



Para poder garantizar los requisitos de calidad y sostenibilidad en toda la cadena de producción, es parte indispensable la evaluación de nuestros proveedores para garantizar que se cumplen todos los requisitos en el ciclo.

#### **Alianzas con proveedores en materia de sostenibilidad - Acción / Proyecto**

Se han buscado proveedores que puedan garantizarnos la materia prima con los requerimientos en cuanto a la utilización de plásticos reciclados, que garanticen nuestros requisitos de calidad.

#### **Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto**

Se ha comunicado la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas por los canales internos de comunicación, y en distintos actos publicitarios (apariciones en televisión autonómica)

#### **Canales de comunicación - Acción / Proyecto**

Publicamos la noticia en nuestras redes sociales y también a través de otros medios de comunicación

#### **Evaluación anual - Herramienta de Seguimiento**

Evaluación anual de proveedores

#### **Objetivos marcados para la temática**

Incluir nuevos criterios en sostenibilidad a la hora de evaluar a nuestros proveedores Enviar comunicación a proveedores sobre la adhesión al Pacto Mundial en la próxima evaluación anual



# GRUPO DE INTERÉS Comunidad



### Contribución de la empresa al desarrollo local



Entre los valores de ROLSER, se encuentra el Compromiso con el territorio. Teniendo presente la necesidad de crecer y entrar en nuevos mercados, mantenemos un vínculo emocional con la comunidad donde desarrollamos nuestra actividad, contribuyendo al desarrollo de la misma.

#### Acción social - Acción / Proyecto

Parte de las acciones ya se han desarrollado en puntos anteriores como las donaciones solidarias a distintas entidades sociales del entorno como: AMADEM (ONG por la Salud Mental de la Marina Alta), ADIMA (Asociación de Discapacitados de la Marina Alta)... Además de las donaciones solidarias, ROLSER potencia las visitas tanto de escolares como de otras entidades con el objetivo de promocionar sus acciones en el entorno más cercano y dar a conocer su proceso productivo para generar el sentimiento de pertenencia. Existe un protocolo a seguir en el caso de las visitas. En el pasado 2021 no se han podido realizar debido a las

condiciones extraordinarias a consecuencia de la pandemia por COVID.

#### Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro - Indicador de Seguimiento

En apartados anteriores se han detallado las fundaciones y entidades sin ánimo de lucro con las que colabora ROLSER.

#### Impacto de la actividad en la sociedad local - Indicador de Seguimiento

El impacto en la sociedad local es muy positivo y se ve refrendado por la cantidad de acciones de tipo social que se realizan en el ámbito local (equipos de fútbol, pelota valenciana, baloncesto, etc) También se realizan visitas escolares pero no tenemos actualizado el indicador porque debido a la pandemia se han cancelado muchas visitas. El calendario de visitas se espera retomarlo a lo largo del presente 2022 y años sucesivos.

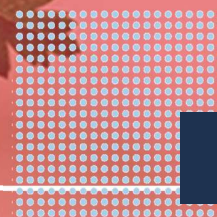
#### Objetivos marcados para la temática

Mejora de los indicadores establecidos Búsqueda de nuevas actividades

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



### Consumo de la entidad



La gestión del Medio Ambiente y el compromiso contra el cambio climático se han convertido en uno de los pilares de ROLSER. El concepto de sostenibilidad es un punto clave para nosotros para formar parte de la disminución de la contaminación del planeta. ROLSER es una compañía que está comprometida con el medio ambiente y aplica políticas como las que se citan a continuación para reducir el impacto ambiental que su actividad genera sobre el medio ambiente. 1.- La energía eléctrica que se consume en la empresa está contratada a una comercializadora que suministra exclusivamente energía de origen 100% renovable. De este modo minimizamos las emisiones de gases como el CO2 a la atmosfera. 2.- El proceso productivo de pintura de nuestros centros de planchado utiliza biocombustible (pellet).

#### Política Ambiental - Política

ROLSER dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015 y un sistema de gestión ambiental conforme a la Norma ISO 14001:2015 para las actividades de diseño, desarrollo y la producción de escaleras manuales domésticas e industriales de aluminio, carritos para la compra y centros de planchado. La Dirección de la empresa se compromete y compromete aquí a todas las unidades operativas de la misma a que contribuyan, en la medida que les corresponda, al cumplimiento de los objetivos mencionados, así como a que desarrollen, perfeccionen constantemente y apliquen con esmero el reglamento interno preciso, cuya práctica garantiza el máximo nivel de calidad en los productos, el respeto por el medio ambiente y el cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente citada, así como la mejora continua de productos y procesos garantizando la prevención de la contaminación. La satisfacción de nuestros clientes, así como de cualquier parte interesada es una premisa básica en la política de empresa de ROLSER, S.A. Todo empleado de la empresa tiene el deber y el derecho de comunicar cualquier incidencia que afecte a la calidad

del producto o el control medioambiental ya tengan éstas su origen en la estructura organizativa, documentación, producción, maquinaria, utillajes, equipos de ensayo, almacenaje o embalaje y transporte. El objetivo es la prevención de posibles fallos ya que es más importante, si cabe, que la identificación de los mismos. Todo ello sin desprestigiar las propuestas de mejora, que permiten avanzar en la calidad y gestión medioambiental con el fin que ésta llegue a percibirse. La efectividad de las actividades relativas a la Calidad y al Medio Ambiente, la organización y los métodos del Sistema de Gestión es verificada constantemente, para adaptarlas debidamente a las nuevas tecnologías y exigencias, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, así como cualquier otro requisito que ROLSER haya adquirido. ROLSER está comprometida a conseguir la colaboración de nuestros proveedores y subcontratas con el fin de lograr una mayor satisfacción de nuestros clientes y cualquier otra parte interesada. El Comité de Calidad y Medio Ambiente, formado por Gerencia y los directores de Producción, Ventas, y la Directora del Departamento de Calidad y Medio Ambiente, como Delegada de la Dirección para el Sistema de Gestión en la empresa, ostentan la responsabilidad máxima y última de poner en práctica y controlar la aplicación de las medidas que aseguran la calidad de nuestros productos y el control de los impactos medioambientales generados, si bien todos los empleados de ROLSER son responsables directos del cumplimiento del sistema con su labor diaria. Pedreguer, septiembre 2021.

#### Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos - Acción / Proyecto

Búsqueda de materiales reciclados a través de los proveedores que conocemos actualmente Disminución del uso del retráctil en los productos (eliminar plásticos de un solo uso)

#### Informes periódicos sobre consumo de recursos - Herramienta de Seguimiento

Estudiando las cantidades de envases puestas en el mercado y su seguimiento anual para valorar la disminución

#### Consumo de material reciclado - Indicador de Seguimiento

## INFORME DE PROGRESO 2021

Se ha establecido el objetivo para el periodo 2021-2023 y no tenemos todavía datos concluyentes

### Consumo total de agua de su entidad (m³/año) - Indicador de Seguimiento

2187 m3 consumidos durante el 2021

### Objetivos marcados para la temática

Optimizar el consumo de recursos e incorporar en el proceso materiales reutilizados (plásticos reciclados, etc.)

## Cambio Climático



La lucha contra el cambio climático es uno de los ejes estratégicos de la organización, y para ellos estamos realizando inversiones con el objeto de disminuir nuestro impacto en el entorno, estudiando la posibilidad de reintroducir en el proceso productivo materiales reciclados y/o reciclables, así como disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestros procesos. Se llama cambio climático a la variación global del clima de la Tierra. Esta variación se debe a causas naturales y a la acción del hombre y se produce sobre todos los parámetros climáticos:

temperatura, precipitaciones, nubosidad, etc, a muy diversas escalas de tiempo.

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Tal y como se detalla en otros apartados, ROLSER tiene implantado un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001:2015 y certificado por AENOR GA-2013/0023

### Cálculo de la huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) - Acción / Proyecto

Se ha decidido realizar el cálculo de la huella de carbono de organización (alcance 1+2), y esperamos tener los resultados de la misma, así como un plan de acciones de cara al próximo año.

### Formación en cambio climático a la plantilla - Acción / Proyecto

Una vez obtenido el cálculo de nuestra huella de carbono, organizaremos formación específica para dar a conocer el resultado obtenido y la planificación de acciones para intentar reducir la misma.

### Documentos adjuntos: [Documentacion SGA.zip](#) Objetivos marcados para la temática

Realizar el cálculo de la Huella de Carbono de la Organización





# ANEXO

## CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



## Empleados

### Igualdad de género



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

### Formación al empleado/a



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

### Conciliación familiar y laboral



**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

## Proveedores

### Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Clientes

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

### Fomento de la calidad en la entidad



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

## Comunidad

### Contribución de la empresa al desarrollo local



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 413-1

## Medioambiente



## Consumo de la entidad



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2

## Cambio Climático



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 201-2





# INFORME DE PROGRESO

—  
2021

