RSA - PYMES

Empresa evaluada

AB ENERGÍA
CIF:B67340810
C/Escuelas Pías, 12
22300 - Barbastro
Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Grupo AB 1903, S. L.

02 - Dirección - CP - Población

C/ Escuelas Pías, 12
22300 Barbastro

03 - Sector. Actividad

Sector energético.
Actividad:
- Distribución de energía eléctrica en la ciudad de Barbastro. (Eléctrica de Barbastro S.A.)
- Comercialización de energía eléctrica y gas a nivel nacional. (Ab energía 1903 S.L.)
- Instalaciones eléctricas en la provincia de Huesca (Alarco - Barra Instalaciones Eléctricas S.A.)
- Generación de energía fotovoltaica. (Ababol Genera S.L.)

04 - Año comienzo actividad.

1903.

Grupo AB 1903 cumple este año 120 años de historia. De origen familiar y líder en la provincia de Huesca, Grupo AB 1903 nace en Barbastro en el año 1903 cuando un grupo de notables ciudadanos constituye la Sociedad Anónima Aguas Potables de Barbastro, respondiendo a la necesidad de abastecer a la ciudad de agua potable. Meses más tarde, viendo que se debía proveer a las instalaciones de un motor para la elevación del agua, se adquiere la empresa Luz Eléctrica. En este momento se empieza a acometer la doble explotación de abastecimiento de agua y suministro de electricidad.

1996: Se produce la escisión parcial de Aguas Potables de Barbastro y se crea Aguas de Barbastro Electricidad.

2009: Como resultado de la liberalización del sector eléctrico en España, apostamos por la comercialización de energía eléctrica y se constituye Aguas de Barbastro Energía, convirtiéndonos así en una empresa de ámbito nacional.

2014: Aguas de Barbastro presentó su nueva identidad corporativa: ab energía

2017: Nos iniciamos en la comercialización de gas, ampliando así la oferta energética que demandaban nuestros clientes.

2019:
- Se vende la Sociedad Aguas Potables de Barbastro para centrar nuestra actividad en el sector energético.
- Creación del Grupo AB 1903 y cambio de denominación de las sociedades, Eléctrica de Barbastro y Ab energía 1903.
- Adquirimos las instaladoras Alarco y Barra Naval, empresas líderes en instalaciones eléctricas en Huesca y en Barbastro, con más de 40 años de historia, completando así nuestra oferta comercial.

2020: A mediados del año adquirimos nuestra primera planta de producción de energía fotovoltaica en la población de Estadilla, a 15 km de Barbastro, con una producción aproximada anual de 200.000 kWh. Con esta adquisición afianzamos nuestra apuesta por la inversión en energías renovables y nos convertimos en un grupo energético completo, persiguiendo nuestro objetivo de tener un papel protagonista en el proceso de transición energética en Aragón.

05 - Número de personas empleadas

68 personas

- Eléctrica de Barbastro, S.A: 3 personas
- Ab energía 1903, S.L: 15 personas
- Grupo AB 1903, S. L: 16 personas
- Alarco - Barra Instalaciones Eléctricas, S.A: 34 personas
- Ababol Genera, S.L: 0

06 - Persona contacto

Patricia Bravo Vidal

07 - E-mail contacto

patriciabravo@abenergia.es

08.- Página web

www.abenergia.es

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

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

Estamos viviendo una de las peores crisis energéticas a nivel mundial y que algunos expertos opinan que puede llegar a ser incluso peor que la crisis de los años 70. Esta crisis nos presenta unos retos no solo para resistir, sino, para salir fortalecidos y ser más competitivos en el mercado.
En la actividad de distribución será necesario una mayor digitalización de la red, un incremento de la capacidad de acceso no tanto para consumir sino también para generar. El autoconsumo y la generación distribuida es ya una realidad y nuestra red debe estar preparada para poder absorber este fenómeno con fiabilidad y garantías.
En comercialización conseguimos adaptarnos a la nueva normalidad después del "tsunami" del mercado. Ahora estamos en posición de crecer y de redefinir nuestro hueco en el mercado. Todas las empresas comercializadoras con o sin generación propia tenemos que adaptar los precios y servicios a los nuevos escenarios a los que nos enfrentamos.
El área de instalaciones es la que se ha visto más beneficiada de esta crisis. El consumidor se ha dado cuenta de que reducir su dependencia energética está en sus manos, ya sea siendo más eficiente en el consumo, es decir consumiendo menos, como generando parte de la energía consumida. Nosotros estamos posicionados para cubrir estas necesidades del mercado.
En generación debemos ir un paso más allá e invertir, tanto en generación distribuida en los tejados de naves industriales como en otro tipo de proyectos más macro que nos ayuden a producir una parte importante de la energía que vendamos a nuestros clientes.

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

No

2.1. Información adicional

Como dice el proverbio africano "Si quieres llegar rápido ve solo, si quieres llegar lejos ve acompañado" En Ab energía nos gusta ir acompañados.
Ab energía (Eléctrica de Barbastro) es socia fundadora de ASEME ?Asociación de Empresas Eléctricas? asociación de ámbito estatal sin ánimo de lucro con la misión coordinar, representar, gestionar, fomentar y defender los intereses de las empresas asociadas, promoviendo la cooperación y colaboración entre ellas. La asociación la integramos un conjunto de empresas distribuidoras de energía eléctrica con menos de 100.000 clientes, así como empresas comercializadoras de energía eléctrica vinculadas a dicho colectivo de distribuidores.
Ab energía (Eléctrica de Barbastro) participamos activamente tanto desde la Junta Directiva de la que es miembro nuestro presidente, Pablo Bravo, como desde los grupos de trabajo de Transición Energética, Retribución, Autoconsumo y Comunicación.
En especial es objeto de la asociación el desarrollo de actividades relacionadas con la

regulación del sector eléctrico, y en concreto con las actividades calificadas normativamente como reguladas. Además, desarrolla actividades relacionadas con los aspectos regulados y de tipo técnico de las actividades calificadas normativamente como liberalizadas, abarcando cuestiones relacionadas con los procesos de cambio de suministrador, condiciones del suministro y facturación, generación distribuida y autoconsumo, gestión de la demanda, movilidad eléctrica, almacenamiento y la eficiencia energética.
Este año con motivo de nuestro 120 aniversario seremos los anfitriones del XXVII Congreso de ASEME que se celebra en Barbastro en el mes de octubre.

En 2013 Ab energía promovió la fundación de la AEEA (Asociación de Empresas Eléctricas de Aragón), de la que actualmente ocupa la presidencia.

Socios del Pacto Mundial de la ONU para compartir experiencias y conocimientos con el objetivo de contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Miembros del Pleno de la Cámara de Comercio se Huesca.

Socios de la Asociación Empresarios Somontano Barbastro (AESB) Socios de la Asociación de Empresa Familiar de Aragón (AEFA)
Desde 2019, Ab 1903, S.L. (comercializadora) pertenece al Clúster de Eficiencia Energética de Aragón (CLENAR).

Asociación de empresas renovables (APPA)

Asociación nacional de productores de energía fotovoltaica (ANPIER) Asociación Española de Cogeneración (ACOGEN)

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

El agua es un elemento indispensable para la vida. Ab energía (Aguas de Barbastro) empezó su actividad en 1903 con el objetivo de suministrar agua potable a la ciudad de Barbastro. Tenemos claro que desde entonces nuestro propósito ?Suministrar vida? está presente en todas las actividades que realizamos.
Uno de los valores que nos ha permitido llegar a lo que somos ahora, es sin duda la capacidad de adaptación a las necesidades de la demanda de la sociedad sin perder nunca el carácter y los valores de la empresa familiar que somos.
Tenemos claro que integrar aspectos sociales y medioambientales en la estrategia de una empresa energética es fundamental para su sostenibilidad a largo plazo y para generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.
Aspectos sociales:

- Nos comprometemos con prácticas de RSC que beneficien a la comunidad donde operamos. Invirtiendo en patrocinios e iniciativas de mecenazgo en nuestro territorio y promovemos de empleo local.
- Buscamos establecer relaciones sólidas con las comunidades donde operamos. Tenemos en cuenta las preocupaciones de la comunidad y trabajamos para abordar los impactos negativos y maximizar los beneficios positivos.
- Para ab energía la seguridad de la plantilla es prioritaria. Implementamos medidas para prevenir accidentes y capacitamos adecuadamente a las personas, manteniendo altos estándares de seguridad. Así mismo la seguridad de nuestros clientes en el uso de nuestros productos/servicios es una prioridad
- Promovemos la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre las personas.

Aspectos medioambientales:
- Invertimos en tecnologías y proyectos que utilicen energías limpias y renovables.
- Promovemos la eficiencia en la utilización de la energía y la adopción de modos de vida más sostenibles.
- Gestión de residuos: Manejamos de forma adecuada adecuado los residuos peligrosos con el cumplimiento de las normativas ambientales. Trabajamos en políticas de reciclaje y consumos de manera que minimicemos nuestro impacto medioambiental.

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

4.1. Información adicional

Existe un presupuesto para proyectos sociales planteados a largo plazo, pero siempre surgen proyectos fuera de nuestra planificación anual y que decidimos apoyar. En Ab energía siempre hemos colaborado activamente en ámbitos hacia los que sentimos especial sensibilidad, patrocinando actividades sociales, culturales y deportivas en nuestro territorio

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

En la toma de decisiones se tiene en cuenta a nuestros grupos de interés mediante acciones y/o encuestas específicas para cada uno.

- Empleadas/os: estamos convencidos de que la motivación, el compromiso y el talento de nuestra plantilla son la clave para el desarrollo sostenible y por ello implantamos medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y trabajamos en iniciativas relacionadas con la salud física y mental que mejoren la calidad de vida de las personas.

- Clientes: son la razón de ser de cualquiera de las actividades desarrolladas por Grupo AB 1903 y sus sociedades dependientes. Nuestro propósito de "suministrar vida" define nuestra manera de hacer las cosas, la energía es un bien necesario para la vida y queremos que la relación con los/las clientes sea lo más cercana posible.
Nuestro objetivo con clientes, tanto domésticos como pequeña y gran empresa que nos confían su energía, es tejer una relación de confianza. Gestionando cada uno de ellos con un seguimiento individual, con transparencia y con el concepto de cercanía como motor demuestra labor diaria.

- Socios/Accionistas: Velamos por acercar toda la información y las decisiones estratégicas a nuestros accionistas con el objetivo de generar confianza.

- Proveedores: son vitales en la cadena de valor para poder otorgar un buen servicio a nuestros clientes. Se analizan y seleccionan según criterios de: calidad, precio, proximidad y valores. Estamos convencidos de que nuestros proveedores pueden acabar siendo nuestros clientes por lo que mantenemos con ellos una relación cercana intentando que ambas partes ganen en la relación contractual.

- Asociaciones sectoriales: Ab energía pertenece a diferentes asociaciones empresariales: ASEME, Cámara de Comercio de Huesca, Asociación de Empresas Eléctricas de Aragón, Clúster de Eficiencia Energética de Aragón (CLENAR) y Asociación de Empresa Familiar de Aragón (AEFA). Así mismo interactuamos con organismos públicos como ayuntamientos y con asociaciones de carácter social, cultural y deportivo en áreas geográficas de nuestro territorio.

- Administraciones Públicas y Reguladores: Ab energía trata de facilitar las relaciones con las Administraciones Públicas para poder dar el mejor servicio a la Sociedad. Ab energía mantiene, en la medida de lo posible, una interlocución directa con los organismos con el fin de contribuir a un buen funcionamiento del sistema en su globalidad.

- Medios de Comunicación. Comunicamos las acciones que creemos importantes para la sociedad a los medios de nuestra área de actuación y colaboramos con ellos en algunas acciones que ellos nos plantean como "Historias de Navidad de COPE Alto Aragón".

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

6.1. Información adicional

- Empleadas/os: Mediante encuestas periódicas medimos la valoración y la satisfacción de nuestra plantilla. Trimestralmente realizamos la evaluación del desempeño con cada uno

de ellos. Semanalmente se organiza con las personas de servicios centrales un desayuno con la directora general de manera que todo el equipo está al día de los hechos más relevantes de la empresa.

- Clientes: Ab energía 1903 (Comercializadora del Grupo) trabaja con metodologías diferentes segmentando dos grandes grupos de clientes diferenciados según sus necesidades:
Perfil residencial: cliente de ámbito doméstico. Para este perfil están establecidos los canales de atención a través de puntos de servicio abiertos al público donde el cliente es atendido por el gestor personal de su contrato de forma inmediata.
Perfil empresarial: cliente de pequeño negocio, pequeña y mediana empresa y grandes compañías. Para este perfil están establecidos los canales específicos de atención presencial en localización propia, con el objetivo de conseguir una implicación al 100% al atender sus sugerencias y ofrecer soluciones determinadas según sus necesidades.

- Socios/Accionistas: Buscamos un trato familiar y próximo con todos nuestras/os accionistas. Ponemos a su disposición los canales de comunicación necesarios, siendo el teléfono el más utilizado.
En nuestra web se habilitó un espacio privado personalizado para los accionistas, en el que se abre un abanico de información de toda índole de la compañía hacia sus accionistas

- Proveedores: La relación y comunicación es clave en este sentido. Necesitan sentirse

integrados y parte de un proyecto común. Se realizan reuniones presenciales con frecuencia para identificar posibles puntos de colaboración.

- Asociaciones: Con las distintas asociaciones de las que formamos partes realizamos reuniones periódicas (mensual o trimestralmente) en las que se ponen de manifiesto y se comparten las distintas perspectivas respecto a las evoluciones de los distintos proyectos, análisis sectoriales y/o regulatorios con ASEME, consecución de hitos marcados con otros colaboradores?

-Administración y reguladores: Como empresa distribuidora de electricidad en Barbastro estamos en comunicación constante con el Ayuntamiento con el objetivo de dar a la población el mejor suministro eléctrico posible. La actividad de distribución es una actividad totalmente regulada.

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

Disponemos de un Código Ético que tiene como objetivo establecer las pautas, valores y principios éticos que han de regir en el comportamiento cotidiano de administradores y

empleadas/os en el ejercicio de sus funciones, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Este Código Ético se basa en la definición de la Misión, Visión, Valores y Principios del Grupo y constituye un marco de conducta para asegurar un comportamiento adecuado en el desempeño profesional de la plantilla, de acuerdo con las leyes y el principio de buena fe. El Código Ético recoge el compromiso de ab energía con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación.

Ab energía tiene un Comité Ético formado por la Responsable de RRHH, la Directora Jurídica y una representante de los trabajadores que velan por el cumplimento del Código Ético. El Comité Ético se reúne cuando hay que revisar o actualizar dicho código. Nunca se ha tenido que reunir por un caso de violación de este.

En el uso de los datos de nuestros clientes estamos regulados por varios organismos. Reglamento Europeo de protección de datos RGPD y la normativa sectorial de la CNMC. Realizamos auditorias anuales de protección de datos y contamos con un Delegado de Protección de datos externo a nuestra organización.

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

Estamos convencidos de que la motivación, el compromiso y el talento de nuestras empleadas/os son la clave para el desarrollo sostenible de la empresa. Por eso desde el minuto 0 en que alguien entra a trabajar con nosotros queremos que se empape de nuestros valores lo que nosotros llamamos el ADN de ab energía. Estos valores nos han permitido cumplir 120 años como empresa. Queremos que cada persona de nuestro equipo conozca nuestra cultura corporativa para que se identifique con ella.

Cada persona que se incorpora al Grupo recibe una formación específica de su puesto de trabajo y una introducción al sector energético. Durante esta formación el empleado se reúne con el responsable de cada departamento o con algún miembro del departamento. De esta manera conoce desde el primer día nuestra manera de hacer las cosas. Además, la responsable de RRHH le entrega y comenta el "Manual del Empleado". Este Manual es un documento vivo en constante revisión y actualización. El "Manual del Empleado" que comienza con una carta de bienvenida del presidente, contiene la siguiente información estructurada en los siguientes capítulos:
- Los valores: Los valores de Ab energía transmiten los objetivos y los principios básicos de los empleados, directivos y accionistas de nuestra compañía.
- Conociendo ab energía: definición de la actividad de las empresas que conforman Grupo AB 1903.
- Organigrama.
- Tu día a día en Ab energía: con información de nuestras oficinas, horarios, vacaciones y nómina.
- Ab energía y tú: Cómo actuar en caso de accidente, En caso de accidente, prevención

riesgos laborales, formación y desarrollo profesional, beneficios sociales, comunicación interna y situaciones que se deben comunicar.
- Catálogo de medidas efr.

A principio de año se hace una reunión con todas las personas que forman ab energía en la que nuestro presidente o un miembro del Comité de dirección explica los objetivos estratégicos para ese año. Y en junio celebramos cada año nuestro patrón, San Antonio. Es una jornada festiva en la que nos reunimos en nuestro Salón Social de Barbastro toda la plantilla y a la que también acuden nuestros jubilados. En esta jornada en la que siempre hay una actividad lúdica para fomentar el trabajo de equipo (ej. trivial corporativo, escape box, mini olimpiadas?), también es el momento para las presentaciones de los nuevos miembros del equipo que hacen una breve presentación pública y finalmente el presidente da una breve pincelada de cómo van esos objetivos estratégicos.

2019 fue un año muy especial para nosotros. En noviembre recibimos el I Premio Empresa Familiar de Aragón concedido por AEFA, IAF y Gobierno de Aragón, premio que nos llenó de orgullo y emoción y supuso una inyección de motivación para seguir trabajando con la misma ilusión y con los mismos valores de los fundadores de la compañía.

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

Desde nuestros orígenes hace ahora 120 años, siempre hemos estado implicados con la sociedad y el territorio donde ejercemos nuestra actividad.
Esta es la base de nuestra Responsabilidad Social. Creemos firmemente que este sentido de la responsabilidad y la ética nos ha ayudado a superar momentos difíciles en nuestra historia y convertirnos así en una empresa centenaria y nos hace avanzar con ilusión hacia el futuro buscando no solo un crecimiento económico sino también la creación de valor social.

En 2019 nos inscribimos en Plan de Responsabilidad de Aragón con el objetivo de tener una visión de nuestra gestión de la RSE y tener la información y las alianzas necesarias para gestionar nuestra Responsabilidad Social. Desde ese momento hemos ido articulando nuestra RSE y dando año a año un paso más. En 2021 obtuvimos por primera vez el sello RSA+.

Desde 2020 somos socios de Pacto Mundial, publicando y revisando anualmente nuestro Informe de Progreso.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

10.1. Información adicional

No tenemos un "Plan de Responsabilidad Social" como tal, considerándolo como un documento de gestión y evaluación que defina las directrices e indicadores a seguir por nuestra organización en el ámbito de la RSC.
En ab energía consideramos que este autodiagnóstico de la RSA junto con nuestro Informe anual de Progreso a Pacto Mundial, así como los informes de progreso y las auditorias por parte de Aenor para mantener nuestro certificado en conciliación de la Fundación Masfamilia, conforman nuestro Plan de Responsabilidad Social basado en nuestro Código Ético.
En el informe a Pacto Mundial reportamos sobre nuestras acciones en materia de sostenibilidad empresarial, los Diez Principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, medimos nuestros resultados y nos marcamos los objetivos en cada materia contemplada contemplada (Gobernanza, Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorupción).

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

Nuestro objetivo con los clientes es tejer una relación duradera de confianza. Nuestra forma de trabajo nos ayuda a generar esa relación de confianza mutua. Asesoramos con un trato cercano y personalizado, velando por el ahorro de nuestros clientes, ofreciéndoles un producto adaptado a sus necesidades reales.

En la comercializadora, trabajamos con metodologías diferentes segmentando dos grandes grupos de clientes diferenciados según sus necesidades: Perfil residencial: cliente de

ámbito doméstico. Para este perfil están establecidos los canales de atención a través de puntos de servicio abiertos al público donde el cliente es atendido por el gestor personal de su contrato de forma inmediata. Perfil empresarial: cliente de pequeño negocio, pequeña y mediana empresa y grandes compañías. Para este perfil están establecidos los canales específicos de atención personal en localización propia, con el objetivo de conseguir una implicación al 100% al atender sus sugerencias y ofrecer soluciones determinadas según sus necesidades.

Nuestros asesores especialistas de empresa visitan a los clientes para recoger sus necesidades y poder ofrecer nuevos productos a su medida.

En nuestra página web www.abenergia.es existe una encuesta con el objetivo de mejorar el servicio que proporcionamos. En la encuesta se pregunta de manera general sobre el perfil del cliente (provincia del punto de suministro, edad, antigüedad como cliente), satisfacción del servicio (respuestas cerradas), aspectos que más y menos valoran con respuestas

cerradas y la posibilidad de texto abierto y cuestiones abiertas de incidencias, por qué somos diferentes a otras compañías eléctricas y sugerencias.

Cuando recibimos una baja de alguno de nuestros clientes nos ponemos en contacto con él a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente (vía telefónica) con el fin de conocer el motivo de la baja y poder mejorar la calidad de nuestro servicio o detectar posibles casos de fraude por parte de la competencia.

En la instaladora ponemos nuestra experiencia de más de cuarenta años en el sector al servicio de nuestros clientes, buscando soluciones a sus necesidades de transición energética.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

12.1. Información adicional

Desde hace 120 años nuestro objetivo es ofrecer siempre un servicio próximo y personalizado a nuestros clientes.

Estamos en un proceso de desarrollo de mejora constante de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, implantamos nuevos productos o servicios porque el cliente lo demanda. Por ejemplo, en 2017 nos estrenamos en la comercialización de gas porque nuestros clientes nos lo demandaron y en 2019 adquirimos dos instaladoras con el objetivo de dar un servicio completo a nuestros clientes en la transición energética.

Nuestro equipo comercial interno del área de comercialización de energía eléctrica y gas, así como el de instalaciones, está dividido en dos perfiles -residencial y empresa- de manera que cada uno recoge las necesidades para trabajarlas después a nivel interno y ofrecer al cliente la solución diseñada conforme a sus preferencias. Los gestores comerciales, contratados en plantilla y alineados con la filosofía empresarial del Grupo, recogen las necesidades del cliente y las trasladan internamente, intentando ser ágiles y flexibles en la creación de nuevos productos y creando "trajes a medida" según las prioridades del cliente.
Semanalmente se emite un archivo de control de bajas, como indicador de análisis de comportamiento de nuestro consumidor y penetración de la competencia en nuestra cartera

En la actualidad estamos inmersos en fomentar las instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo atendiendo a las facilidades que nos da el marco regulatorio actual y al cambio de mentalidad de los clientes, más concienciados con la eficiencia energética.

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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

13.1. Información adicional

Nuestro producto, la energía, aunque se trata de un producto/servicio de primera necesidad, no es un producto/servicio sencillo, es por ello que la para la implantación de un nuevo producto lleva un tiempo de estudio antes de su implantación.

Ofrecemos productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes: gas, tarifas indexadas, tarifas especiales (en comercialización); presupuestos adaptados al cliente (en instalación), proyectos llave en mano de instalaciones fotovoltaicas?

En distribución apostamos por una mayor digitalización de la red, nuestra red debe estar preparada para el autoconsumo y la generación distribuida.

Desde la empresa de instalaciones del Grupo, hemos ampliado nuestros servicios apostando por productos en consonancia con la agenda 2030 y con la necesidad de nuestros clientes de reducir su dependencia energética y ser más eficientes en su consumo. Actualmente estamos posicionados para cubrir estas necesidades del mercado.

En Ab energía queremos seguir creciendo adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes con la misma ilusión y compromiso que el primer día.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

14.1. Información adicional

En la división de comercialización cada cliente tiene asignado un gestor/ra personalizado. El gestor se encarga de entender las necesidades y el perfil del cliente, ya sea doméstico o empresarial. Este gestor/ra explica las ofertas disponibles y recomienda aquellas que mejor se adapten al cliente en cuestión sin olvidar nunca los aspectos de la transición energética. Nuestro objetivo es proporcionar un servicio altamente personalizado que satisfaga las necesidades específicas de cada cliente.

En la división de las instalaciones se ofrecen presupuestos a medida para satisfacer las necesidades de cada cliente. Cada instalación se dimensiona de manera precisa, teniendo en cuenta factores como la demanda energética. Además, se presta especial atención a la tipología de uso, considerando aspectos sociales que garanticen que las instalaciones cumplen con las necesidades de los usuarios. También enfatizamos en no sobredimensionar las instalaciones, lo que no solo es beneficioso desde una perspectiva ambiental, sino que también puede ayudar a optimizar los costos.
Esta atención a la demanda energética y la consideración del aspecto social en el dimensionamiento de las instalaciones son indicativos de un enfoque equilibrado entre la sostenibilidad y la satisfacción del cliente.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

15.1. Información adicional

En este apartado tenemos que diferenciar cómo realizamos este "servicio post venta" en dos de nuestras actividades. La comercialización y la instalación.

En la comercialización de energía en el momento de contratar uno de nuestros productos/servicios nos comprometemos a gestionar cada cliente con un seguimiento individual con el concepto de cercanía como motor de nuestra labor diaria.

Ejemplo: La actuación que realizamos frente a las refacturaciones o regularizaciones por parte de la distribuidora y posterior comunicación al cliente según sus particularidades.
Tanto en Gas como en Eelectricidad recibimos por parte de la distribuidora refacturaciones por periodos o bien regularizaciones de consumo que comprenden varios periodos. Los motivos son varios, desde el resultado de una inspección por parte de la distribuidora por avería, detección de fraude o por ejemplo regularizaciones por estimación de lecturas en esos periodos. Cuando nos llega esa información por parte de la distribuidora intentamos tratarlos con la máxima rapidez y eficacia posibles en un plazo de 24 o 48 horas.
Si se tratan de refacturaciones o bien regularizaciones que va acorde con el histórico de consumo del cliente las tramitamos y generamos el cargo en el banco y paralelamente se le pasa la información al comercial asignado para que pueda avisarle que va a recibir documentación de facturación modificando un periodo anterior. De esta manera evitamos cualquier incidencia con devoluciones en el banco, que el cliente tenga que llamar para pedir explicaciones, por el contrario nos avanzamos y explicamos para que esté informado.
Cuando se tratan de regularizaciones que van a suponer al cliente un desembolso extraordinario, preparamos igualmente la documentación pero mantenemos el cobro paralizado hasta que el comercial pueda explicar al cliente. Para dar soporte al comercial del motivo de estas refacturaciones intentamos obtener la inspección si fuera el caso por parte de la distribuidora o bien detallamos los periodos que fueron estimados. Se le puede dar facilidades de un plan de pagos o bien una factura fraccionada según se establezca entre el cliente, área comercial y jurídico.
Cabe indicar que estas regularizaciones o refacturaciones no son sólo de cobro hacía el cliente sino que el resultado del cálculo puede ser un abono a favor del cliente. En este caso actuamos también vía comercial para que esté informado de su regularización.
De todas maneras el cliente siempre tiene a disposición el SAC para aclarar dudas posteriores o bien comentar al respecto. Ya se vía SAC o bien a través de su comercial asignado, también se pueden gestionar reclamaciones hacía la distribuidora en caso de que por parte del cliente quiera aportar datos de interés en desacuerdo con el resultado

En la instaladora se ofrece un servicio de garantía de dos años por el servicio realizado y si se ha instalado algún tipo de aparato se ofrece la garantía del fabricante del mismo. También se ofrece el servicio de un contrato de mantenimiento tanto para instalaciones domésticas como industriales.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

16.1. Información adicional

Desde nuestros orígenes hace 120 años, buscamos siempre establecer una relación de confianza con clientes, basada en la transparencia, proporcionando información clara y detallada sobre nuestros servicios y productos.
En cuanto a la distribución de energía eléctrica, esta es una actividad totalmente regulada en la que cumplimos e informamos de toda la legislación vigente.

En la instaladora ofrecemos siempre información detallada de los trabajos a ejecutar (pasos del proceso, duración estimada, materiales?) así como las exclusiones en las valoraciones, especificando elementos o servicios no incluidos en el precio cotizado.
En cuanto al producto instalado se informa detalladamente mediante ficha técnica de las especificaciones técnicas y otros detalles relevantes del producto, así como las garantías y las certificaciones asociadas.

En la comercializadora cuando un futuro cliente nos solicita una oferta para nuevo suministro de luz o gas se le hace un estudio comparativo totalmente gratuito y se le presenta una oferta económica. En el momento de la aceptación de la oferta en el contrato del nuevo suministro se adjuntan las condiciones del servicio contratado en las que se informa de las características del servicio: suministro, compromisos, acceso a la red de distribución, facturación, suspensión del suministro, subrogación, protección de datos, derecho de desistimiento, notificaciones y jurisdicción.
En el caso de alguna reclamación, nuestro SAC (servicio de atención al cliente) facilita al cliente un número de incidencia y una vez resuelta se llama al cliente para informarle o se comunica con él vía mail. Nos comprometemos a solucionar estas incidencias a la mayor brevedad posible.

La información de nuestros servicios está publicada en nuestra web. www.abenergia.es. En el apartado de servicios al cliente ofrecemos información de:
- Conoce tu factura: para entender la factura de la luz.
- Trámites: con información detallada la documentación que necesitarás para poder efectuar tus trámites con nosotros.
- Información de las novedades del sector.
- Información de qué hacer en caso de avería.
- Un formulario de contacto para ayuda o dudas sobre nuestros servicios.

Aunque nuestra actividad está muy regulada siempre nos gusta dar un valor añadido a nuestro servicio. En el caso de tener que cortar el suministro por impago, seguimos el proceso que marca la ley enviando un primer aviso de corte y al cabo de siete días se envía el segundo aviso. Pasados 45 días se envía la carta de corte, pero en Ab energía 1903 1903 (comercializadora) antes del envío de esta carta de corte nos ponemos en contacto telefónico con el cliente ofreciendo un aplazamiento de pago. Nuestros comerciales tienen la libertad de negociar con su cliente el aplazamiento.

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

Estamos convencidos que la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, genera un buen clima laboral. Como empresa efr ofrecemos medidas de conciliación a nuestra plantilla que contribuyen al buen clima laboral.

En Ab energía disponemos de diferentes mecanismos para evaluar la satisfacción de nuestros empleadas/os, ya que nuestra visión de los RRHH es de mejora continua, con lo que nos es absolutamente imprescindible disponer de su feedback para poder analizar y reflexionar sobre nuestra política de RRHH.

Todo el personal del Grupo está inmerso en el Proyecto de Evaluación del Desempeño, que parte del cumplimiento de una serie de objetivos ligados a sus responsabilidades y funciones en la empresa, y se tienen reuniones trimestrales entre empleada/o - responsable. Estas reuniones son de feedback bidireccional, con lo que la persona tiene la ocasión de manifestar sus opiniones acerca de la carga de trabajo, estilo de liderazgo, etc. todo esto se plasma en un informe que se eleva a RRHH y a Dirección General.

Estamos certificados como empresa EFR (empresa familiarmente responsable), Cada año se realizan dos encuestas: una de valoración del uso y satisfacción de todas las medidas efr del Grupo y otra para pedir la opinión acerca de las medidas efr más utilizadas y pedir propuestas para implementar nuevas. Estas encuestas son totalmente anónimas y

confidenciales en las que se evalúan el uso, la valoración y la satisfacción de las 60 medidas de conciliación que ponemos a disposición de todas nuestras personas
empleadas. De esta manera podemos revisar qué medidas son las más populares de cara a profundizarlas y ampliarlas, así como descartar las que no provocan satisfacción. Así mismo en puestos de responsabilidad y Comité de Dirección se realizan unos cuestionarios abiertos en los que se pide opinión acerca de posibles mejoras a implementar.
Estos cuestionarios se analizan por nuestra Responsable de efr, se presentan a Dirección General, y posteriormente se comunican los resultados de los mismos y las medidas que la empresa adoptará, como muestra de transparencia.

Cuando realizamos alguna acción desde Comunicación Interna y RRHH con el objetivo de fomentar la relación entre las distintas empresas del Grupo y los departamentos y generar sentido de pertenencia al Grupo. Mandamos a toda la plantilla una breve encuesta anónima para poder valorar la satisfacción de la acción con el objetivo de mejorar en las siguientes acciones.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

18.1. Información adicional.

Consideramos que la igualdad entre las personas en el entorno laboral, supone la garantía de protección de los derechos humanos y civiles de las personas trabajadoras por ello velamos y trabajamos por una igualdad de trato y no discriminación a todos los niveles de la empresa.

No disponemos de un Plan de Igualdad, porque ninguna de las empresas independientes que forman el Grupo supera las 50 personas. Pero nos hemos estado formado para la realización de un Plan de Igualdad y vamos a realizar un Plan de Igualdad interno.

El Grupo dispone de un Código Ético en el que se incluyen los valores y normas bajo las que se deben regir empleados, miembros del Consejo de Administración, proveedores, etc. para velar por su cumplimiento existe un Comité Ético formado por la Representación Legal de los Trabajadores, la responsable de RRHH y la Directora Jurídica, que se reúnen de manera trimestral para revisar si han surgido incidencias, posibles mejoras del mismo, etc. Este Código Ético es un documento público publicado en nuestra web.

Ligado a este Código Ético existe un Protocolo Antimobbing, como muestra del compromiso por parte de Grupo AB 1903 de evitar este tipo de actuaciones. Dicho Protocolo también está sustentado por el Comité Ético. Ab energía, en línea con lo establecido en su Código Ético, está comprometida con fomentar un ambiente de trabajo en el que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad. Cada individuo tiene derecho a trabajar en un ambiente profesional que promueva la igualdad de oportunidades laborales y que prohíba las prácticas discriminatorias ilegales, incluida el acoso.

Protocolo de Acoso.
Desde enero 2022 disponemos de un protocolo de acoso.
De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, GRUPO AB 1903 quiere conseguir un entorno de trabajo en el que se respete la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral y la dignidad y la libertad de todas las personas trabajadoras de la empresa y personas ajenas a la misma (clientes, proveedores, etc.) que mantengan una relación laboral con Grupo AB 1903
Para ello se ha elaborado este protocolo con el fin de evitar situaciones de acoso psicológico y/o acoso sexual o por razón de género y otros tipos de violencia en el ámbito laboral, dejando claro que no se va a permitir ni a tolerar ningún tipo de acoso dentro de las instalaciones y centros de trabajo pertenecientes a la empresa y que serán duramente sancionadas las personas que promuevan o practiquen estos tipos de acoso dentro de la

empresa. Aún en el caso de que el acoso sea no intencionado no se permitirá de ningún modo y se aplicará el mismo protocolo.

Por lo tanto, la compañía, en compromiso de su política de tolerancia cero hacia cualquier manifestación de violencia de acoso, abuso verbal, abuso de autoridad en el trabajo, discriminación ilegal o cualquier otra conducta que genere un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos personales de los empleados, espera que las relaciones entre las personas en el lugar de trabajo sean profesionales y libres de sesgos, prejuicios y acoso.

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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Desde 2013 estamos certificados como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) por la Fundación Más Familia; siendo la primera empresa de Aragón en recibir esta certificación. Actualmente solo somos 8 empresas aragonesas certificadas y nos sentimos muy orgullosos de ser la única de la provincia de Huesca.
Nuestro certificado efr reconoce que Ab energía cuenta con políticas e iniciativas

apropiadas para asegurar la conciliación y la igualdad entre nuestros empleadas/os. Esta certificación está basada en la mejora continua, es por ello que cada año revisamos y adoptamos nuevas medidas que favorezcan dicha conciliación. Disponemos de un catálogo de medidas de conciliación, que se revisan y amplían cada año. Estas medidas se incluyen en cinco grandes grupos: Calidad en el empleo, Flexibilidad espacial y temporal
- Calidad en el empleo.
- Flexibilidad espacial y temporal.
- Apoyo la familia.
- Desarrollo personal y profesional.
- Igualdad de oportunidades.

Dentro de cada grupo se incluyen medidas como:
- "Mi primer día de Cole": Para trabajadores con hijos menores de 12 años. Acompañar a los hijos menores de 12 años el primer día de colegio. Permiso de entrada en la oficina como máximo a las 10:00 h. de la mañana, sin necesidad de recuperar las horas. Adoptamos esta medida efr porque en Ab energía estamos convencidos de que los niños son el futuro de nuestra sociedad y como familias nuestro trabajo es formarlos y educarlos para que sean unas ?grandes personas?.
- "Día de la fruta": Apostamos por una vida más saludable. Cada miércoles recibimos en nuestras delegaciones fruta fresca de temporada.
- "Gestión eficiente de reuniones internas" No se convocarán reuniones internas antes de las 9:30 h. ni más tarde de las 14:00 h. con una duración máxima de 2 horas.

- "Jornada reducida el día de tu cumpleaños": El día del cumpleaños la jornada laboral del empleado será de cinco horas además el empleado recibe un regalo por parte de la empresa.
- "Salón social Pablo Bravo Corrales": Disponemos de un salón social en Barbastro para uso personal de los trabajadores y organización de sus reuniones o celebraciones familiares.

Para la renovación del certificado efr cada dos años tenemos una auditoria por parte de AENOR y el año del centro debemos entregar un informe de progreso. A finalizar la auditoria se nos plantean las áreas de mejora para seguir avanzando en la conciliación.
En junio de este año hemos pasado nuestra auditoria con un resultado de B+ y ya están incluidas en la certificación todas las empresas del grupo. Nos faltaba incluir la parte de la instaladora.

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.

Respecto a las necesidades formativas, somos una empresa muy flexible y dinámica, que disponemos de un plan formativo abierto a las necesidades técnicas y competenciales que surgen durante el desempeño del trabajo. En las reuniones de feedback trimestral de las Evaluaciones del Desempeño en las que responsable y empleada/o evalúan los objetivos asignados, también revisan si por alguna de las partes se han detectado necesidades formativas. En caso de detectar dicha necesidad se eleva a RRHH, y se gestiona la misma.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

21.1. Información adicional.

Nuestro modelo de seguimiento y crecimiento las personas trabajadoras se evalúa a través de las Evaluaciones del Desempeño, que llevan un seguimiento a lo largo del año para analizar y guiar a la persona en la consecución correcta de sus objetivos. No obstante, y además de trabajar con EDs, tanto las personas trabajadoras como la empresa en cualquier momento que consideren pueden solicitar una formación adecuada al puesto de trabajo y a las funciones a realizar de esa persona, para su desarrollo personal y profesional.

Seguridad y Salud

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de

la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

22.1. Información adicional.

Aunque no llevamos seguimiento de siniestralidad porque por suerte no tenemos siniestros; frente a algún pequeño incidente leve realizamos seguimiento hasta su solución. Disponemos de espacios de descanso y desconexión como el office, que nos permiten desconectar por unos minutos de nuestras tareas y volver más frescos a nuestro puesto de trabajo. Además, se permite el poder salir del puesto de trabajo para oxigenar el cerebro y volver con más energía.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

23.1. Información adicional.

Realizamos una gestión de compras con el objetivo principal de adquirir los bienes y servicios que la empresa necesita, asegurándose de adquirir la cantidad, calidad y precio óptimos. En primer lugar, se hace un estudio de las necesidades de producto o servicio definiendo claramente las especificaciones. Una vez se dispone de este detalle se contacta con tres proveedores y se hace un comparativo entre las propuestas presentadas y estudiando los pros/contras de cada una de ellas, teniendo siempre en consideración aspectos como el desarrollo local y otros aspectos sociales, medioambientales y otras iniciativas en materia de Responsabilidad Social en consonancia con nuestros valores.
Apostamos por la cercanía de los proveedores de manera que generamos riqueza en nuestro territorio y reducimos las emisiones de CO2

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.

Seleccionamos proveedores con criterios cercanos a nuestro propósito y valores, haciéndolos partícipes de ello. Geográficamente y exceptuando, proveedores regulados y/o

específicos del sector, trabajamos con un porcentaje de proveedores de cercanía superior al 75%.
Comunicamos a proveedores nuestra política de RSE. Haciendo público en nuestra web este sello RSA y RSA+ y nuestro compromiso como socios de Pacto Mundial. Este año se ha realizado un estudio de los proveedores para detectar el número de proveedores con certificaciones de 3ª parte relacionados con conciliación como efr, u otros reconocimientos, premios, distintivos de segunda parte relacionados con la conciliación. (Un 12% de proveedores lo son)

Como empresa familiar apostamos por el trato familiar y cercano y lo hacemos extensible a la relación con nuestros proveedores.

Estamos en contacto continuo con partners y proveedores, estas vías de colaboración abiertas con muchos de ellos nos dan feedback de esta percepción.
Con partners realizamos reuniones periódicas (en el caso de las asociaciones mensual o trimestralmente) en las que se ponen de manifiesto y se comparten las distintas perspectivas respecto a las evoluciones de los distintos proyectos: campañas en comercialización con Asociaciones de Empresarios, análisis sectoriales y/o regulatorios con ASEME, consecución de hitos marcados con otros colaboradores.

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.

Desde nuestros orígenes hace 120 años, siempre hemos estado comprometidos con la comunidad donde ejercemos nuestra actividad. Este sentido de la responsabilidad y la ética nos han ayudado a superar momentos difíciles en nuestra historia y nos hacen avanzar con ilusión hacia el futuro, buscando no solo un crecimiento económico sino también la creación de valor social.

Colaboramos de manera activa con asociaciones sociales, culturales y deportivas. Colaboraciones:
- Socios de Cruz Roja.
- ASPACE (Entidad sin ánimo de lucro, cuyos objetivos son la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las personas con Parálisis Cerebral, así como por velar por su educación e integración social plena). Somos patrocinadores de su marcha solidaría.
- Junta Coordinadora de Cofradías de Semana Santa y Cáritas. Menús solidarios de Nochebuena: Reparto de 60 menús solidarios entre las familias más desfavorecidas para que puedan disfrutar de la Nochebuena. La propuesta del cocinero del Gran Hotel incluye dos menús, uno para adultos y otro para niños con postre y la Bodega Sommos aporta los vinos.

- Fundació Portolá. (Entidad sin ánimo de lucro con una trayectoria de más de 30 años de historia que apoya la integración social y laboral de personas con discapacidad intelectual y/o trastorno mental. Ellos son nuestros proveedores de las rosas solidarias y ecológicas que el día de Sant Jordi repartimos, como manda la tradición catalana, a toda la plantilla de la delegación de Barcelona)
- Fundación Declausura. (Es una iniciativa no lucrativa para ayudar a los Monasterios y Conventos de España. Trabajan para difundir la riqueza de la vida contemplativa y contribuir al sostenimiento de los Monasterios y Conventos) Ellas son las proveedoras de las canastillas de bebé que regalamos a los bebés que nacen en nuestra empresa.
- Somontano Social (Centro especial de empleo) es uno de nuestros proyectos sociales activos desde hace años. Somontano Social nos imprime, ensobra y reparte las facturas de clientes de la zona de Barbastro. Es una manera de colaboración en la que ambas partes ganamos. Nosotros reducimos tiempo en nuestra actividad y Somontano Social da trabajo a personas con discapacidad.
- Carinsertas. Participamos en programas de inserción profesional, cuando realizan cursos de formación dedicados al sector eléctrico ofrecemos nuestra capacidad profesional para que realicen practicas con nosotros. Hoy en día trabaja con nosotros una persona que realizó un programa formativo con nosotros el pasado noviembre de 2022 y se incorporó a nuestra plantilla definitiva a inicios de diciembre.

Los aspectos principales de nuestra alianza es la integración de valores muy similares por ejemplo si hablamos de la misión empresarial, las definiciones son parecidas, nosotros definimos nuestra misión como: ?Trabajamos desde la responsabilidad para conseguir el máximo beneficio social y empresarial?. La misión de Carinsertas es crear trabajo para personas en situación de vulnerabilidad para crear puestos de trabajo y autonomía sociolaboral para su inserción por lo que vamos muy acompasados.

- Fu?tbol con respeto. Patrocinamos el proyecto "Fu?tbol con respeto" iniciativa creada por Gra?ficas Barbastro y apoyada por empresas locales. El objetivo de este proyecto es ayudar a erradicar la violencia en los partidos del fu?tbol base y que consiste en una serie de acciones dirigidas a padres y familiares de los nin?os para promocionar la no violencia, el respeto y los valores deportivos en el fu?tbol base.

Cada año recibimos peticiones de colaboración y patrocinio de distintas asociaciones y actividades. A principio de año se estudian y valoran las recibidas y nos volcamos en aquellas que se alinean más con nuestros objetivos.

Han sido muchos los patrocinios y actividades en los que participamos como empresa, pero de algunos estamos especialmente orgullosos por el impacto que tienen en Barbastro nuestra ciudad de origen. Grupo AB 1903 organizó durante 10 años (2008-2018) un torneo de fútbol infantil con el objetivo de promover la detección de jóvenes talentos, difundir los valores del deporte y contribuir al desarrollo turístico de la región. Durante sus 10 ediciones pasaron por Barbastro las principales canteras de nuestro país. Chavales de los que pasaron por aquí están hoy jugando en primera división y en alguna liga europea.
En 2012 todos pedaleamos con Diego Ballesteros en su reto ?Pedalea por vencer la discapacidad. Madrid-Londres en handbike". Nos emocionamos y nos llenó de orgullo haber patrocinado este reto con el cual meses más tarde Diego fue galardonado como mejor

deportista discapacitado en la XVI Gala del Deporte Aragonés.

Desde su apertura en 2017, somos Socios Patrocinadores del Museo Diocesano Barbastro-Monzón. Nos gusta contribuir a la conservación y difusión del rico patrimonio del Museo.
Consideramos el compromiso con la cultura una parte esencial de la responsabilidad social corporativa por el impacto positivo tanto en el territorio como en la reputación empresarial.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

26.1. Información adicional.

Creemos firmemente que este sentido de la responsabilidad social y la ética nos ha ayudado a superar momentos difíciles en nuestra historia y convertirnos así en una empresa centenaria y nos hace avanzar con ilusión hacia el futuro buscando no solo un crecimiento económico sino también la creación de valor social.
Ab energía se compromete a mantener una relación de cercanía con las comunidades en las zonas en las que actuamos, estableciendo un diálogo regular, abierto y franco, procurando conocer sus necesidades, respetando la integridad cultural y procurando contribuir en la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones locales.

Intentamos que los proyectos sociales estén alineados con nuestros objetivos estratégicos pero no siempre ocurre así, porque hay proyectos en los que nos puede el corazón.

Uno de nuestros proyectos sociales activos desde hace años es nuestra colaboración con Somontano Social (Centro especial de empleo). Somontano Social nos imprime, ensobra y reparte las facturas de nuestros clientes de la zona de Barbastro. Es una manera de colaboración win-win en la que ambas partes nos beneficiamos. Nosotros reducimos tiempo y recursos y Somontano Social contribuye a la inclusión laboral de personas con discapacidad. Con esta relación contribuimos al desarrollo socioeconómico de Barbastro mejorando también nuestra competitividad.

Con Carinsertas existe una relación tanto de clientes, como de proveedores y de colaboradores. Como clientes hemos contratado sus servicios de limpieza tanto a nivel empresarial para las instalaciones del Grupo en Huesca e incluso a nivel particular derivado de la buena praxis de sus servicios en nuestras instalaciones. Colaborando así en la creación de puestos de trabajo para las personas que más lo necesitan.
Por otro lado, somos proveedores de servicios en nuestras líneas de electricidad y climatización, así como en el suministro de luz y gas de los cuales son clientes.
A nivel de colaboración participamos en programas de inserción profesional y cuando realizan cursos de formación dedicados al sector eléctrico ofrecemos nuestra capacidad.

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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

27.1. Información adicional

Dice el refrán que no basta con ser bueno, hay que parecerlo. Una vez me contaron que en RSE no basta con ser bueno hay que comunicarlo.

En Ab energía comunicamos primero a nuestros empleados las acciones sociales que llevamos a cabo a través de nuestros canales de comunicación internos. Estamos firmemente convencidos en la importancia de la comunicación interna como manera de generar sentido de pertenencia de nuestra plantilla. Nos gusta que todas las personas se sientan parte de esta gran familia.
No solo comunicamos las acciones sociales que llevamos acabo, sino que se invita a todas las personas a participar en ellas. Un ejemplo es nuestro "Día solidario". Un día al año celebramos el día del voluntariado, acción que se realiza dentro de nuestro horario laboral. En 2017, 2018 y 2019 colaborábamos con el Banco de Alimentos de las comunidades donde estamos presentes, haciéndonos voluntarios en la campaña de "La Gran Recogida". En 2020 debido a la pandemia cesamos la actividad que esperamos retomar.
Este año algunas personas de ab energía caminaron los 18 km de la Marcha Aspace, de la cual somos patrocinadores.

Desde dirección se escuchan y estudian propuestas que nuestros empleados hagan respecto a acciones sociales.

Como socios de Pacto Mundial hemos presentado dos años nuestro Informe de Progreso y desde entonces lo hemos hecho público en nuestra web mediante un enlace directo a Pacto Mundial para que esté al alcance de todos nuestros grupos de interés. Así mismo se comunicó mediante emailing a nuestros principales proveedores y asociaciones sectoriales a las que pertenecemos.
Este año hemos renovado nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de gobernanza, derechos humanos, normas laborales, el medioambiente y lucha contra la corrupción. Compromiso que hacemos público para mostrar de forma clara y transparente nuestro proceso de mejora continua para contribuir positivamente a los retos con los que se enfrenta la sociedad.

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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

La comunicación externa que hacemos de nuestras acciones sociales depende de la acción que se trate. Pero por regla general lo comunicamos en nuestras redes sociales, Instgram, Linkedin y Facebook y a los medios mediante una nota de prensa. A partir de aquí siempre estamos abiertos a ampliar la información si el medio nos lo solicita, mediante entrevistas, reportajes?

Hay acciones que sí llevan implícitas un plan de comunicación porque forman parte de alguna actividad concreta con su propia campaña de comunicación, esta una comunicación no depende 100% de nosotros, por ejemplo, La Marcha ASPACE, que ya tiene un plan de comunicación propio. Pero hay acciones en las que la comunicación parte directamente de nosotros como únicos responsables, entonces se pone en marcha la maquinaria de la comunicación externa, indispensable para lograr los objetivos propuestos y el crecimiento económico de nuestra empresa.

El mes de junio nos invitaron a participar como ponentes en la jornada "Estrategias para impulsar el empleo inclusivo" organizada por AREI (Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción). Allí contamos nuestra alianza como empresa privada con Carinsertas para crear empleo inclusivo.

También nos gusta hacer de "portavoces" de hechos que favorecen a nuestra comunidad. En Barbastro iluminamos la fachada de nuestra sede en rosa la semana del Cáncer de Mama para sensibilizar y concienciar a las personas de la importancia de la prevención y las pertinentes revisiones, porque el diagnóstico a tiempo es fundamental para vencer el cáncer.
Así mismo iluminamos nuestra fachada en azul el Día de las Naciones Unidas para celebrar el compromiso de Ab energía con Pacto Mundial y de morado el Día del Alzheimer para concienciar a la sociedad de esta enfermedad. El pasado año durante el mes de marzo iluminamos nuestra fachada con los colores de la bandera de Ucrania en apoyo a las mujeres ucranianas.

Este tipo de acciones lo comunicamos mediante nota de prensa a los medio locales, para dar repercusión de la acción antes de que esta suceda y tambien nos hacemos eco de ellas en nuestras RRSS

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Nos esforzamos en minimizar el impacto medioambiental derivado de nuestras actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo, procurando un uso eficiente de los mismos.

Somos conscientes del impacto medioambiental que provoca nuestra actividad, por lo que nos comprometemos a buscar permanentemente medios para disminuirlo mediante la mejora continua en el control de emisiones, manejo de los residuos, ahorro de energía y todo elemento que potencialmente pueda afectar al medioambiente.

- Eliminamos todas las redes de distribución de las fachadas de edificios emblemáticos y catalogados dentro del archivo de patrimonio básico.
- El 98 % de la red de distribución en media tensión es subterránea, por lo que el impacto ambiental y visual en nuestra zona de distribución es prácticamente nulo.
- La instalación de los centros de transformación se realiza en edificios singulares adaptados al entorno de ubicación de los mismos, cuando no es posible instalarlos en los bajos de los edificios o de forma subterránea.
- En los centros de transformación situados en edificio de viviendas hemos establecido normas de construcción especiales, de forma que preservamos la emisión de campos magnéticos y eliminamos la contaminación acústica.
- No generamos emisiones que atenten contra la calidad ambiental.
- Digitalización de los procesos con el objetivo de adaptarnos a las nuevas corrientes empresariales, minimizando los impactos en el medio ambiente derivados del uso de consumibles.
- Gestionamos los aceites residuales, eliminándolos a través de un gestor autorizado establecido por la DGA como pequeños productores de aceites residuales.
- Establecemos las medidas adecuadas para la recogida de aceites por posibles fugas incontroladas.
- Efectuamos revisiones anuales de todos los elementos de los centros de transformación y de la red de distribución de media tensión, en prevención de posibles incidencias incontroladas, para ser corregidas antes de que se produzcan.
- En nuestra instaladora, cuando se retira algún aparato eléctrico de un cliente, primero se le retira el gas (en el caso de aparatos refrigerantes) y lo almacenamos con todas las medidas de seguridad necesarias hasta que una empresa especializada y ajena a nosotros lo recoge para su posterior reciclaje. El aparato en si, es llevado a un punto limpio.
- Implantación de una política de reciclaje en oficinas y taller.

Ejemplos:

o Suprimimos las botellas de agua de plástico en todas nuestras delegaciones e instalamos fuentes de agua, cada empleado/a tiene una botella de vidrio para su uso, de manera que hemos eliminado las botellas y los vasos de plástico.

o En oficinas apagamos ordenadores y monitores al final de cada jornada.

o Reciclamos los tonners utilizados a través de la plataforma Tragatonner (FundaciónECOFIMATICA), que se ocupa de recoger y trasladar los residuos de consumibles de impresión que sean para su valorización y reciclado, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 553/2020. Lanzamos una campaña para reducir el número de impresiones en nuestras delegaciones. Informamos de los riesgos medioambientales que supone una impresión y comunicamos consejos para reducir el consumo como son la impresión a doble cara, imprimir en blanco y negro.

o Reciclamos el 100% de las cápsulas de café Nespresso que consumimos. Uniéndonos a la campaña de Nespreso "Arroz solidario". Nespresso recicla sus cápsulas de café separando el aluminio del poso del café. El aluminio, al ser un material infinitamente

reciclable, se trata para poder ser reutilizado de nuevo como materia prima para fabricar otros productos como por ejemplo bicicletas, navajas suizas o estuches de reloj. El poso se utiliza para abonar y fertilizar la tierra de los campos de arroz del Delta del Ebro. El arroz que recolectan se reparte íntegramente a 55 Bancos de alimentos de España.
o En todas las oficinas y naves industriales hay contenedores para separar todos los residuos que generamos incluidos materiales pesados que llevamos al Punto Limpio.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

30.1. Información adicional.

Grupo AB 1903 participa en la consecución de ralentizar el cambio climático. En este sentido, se vela por participar en proyectos de generación de energías renovables apostando por minorar los impactos medioambientales negativos y se persiguen estándares de eficiencia y calidad elevados que velen por evitar el derroche de las fuerzas productivas.

Atendiendo a la demanda de nuestros clientes estudiamos nuevos proyectos de generación en base a energías renovables, para poder satisfacer sus necesidades.

Como empresa instaladora estamos ejecutando instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo con proyectos llave en mano. Desde la línea de actividad de transición energética en la unidad de negocio de instalaciones, se han realizado en 2022 104 instalaciones fotovoltaicas destinadas únicamente al autoconsumo en residencial y PYMES; que supone un incremento del 300% con respecto a las instalaciones realizadas en 2021. Dichas actuaciones suponen un total de 779 kW instalados y una potencia pico aproximada de 900 kWp en el territorio aragonés. En los primeros meses de 2023 se han ejecutado proyectos con una potencia instalada de 400 kW, frente a los 176 kW del año anterior.
Hemos lanzado un producto de renting de instalaciones de autoconsumo enfocado a fomentar la producción de energía limpia en nuestra zona de actuación. Ab energía es el titular de las instalaciones de generación y el cliente autoconsume la energía producida desde el primer día, evitando las pérdidas de la red de transporte y distribución y consumiendo energía 100% de origen renovable desde el primer día, evitando las pérdidas de la red de transporte y distribución y consumiendo energía 100% de origen renovable.

En la división de comercialización de energía eléctrica estamos adquiriendo al cliente los excedentes de producción de estas instalaciones fotovoltaicas con un sistema de compensación económica en su factura de consumo eléctrico para optimizar así la rentabilidad de estas instalaciones. Como empresa distribuidora de electricidad en la población de Barbastro, nuestra red de distribución está preparada para absorber la producción de energía eléctrica de estas instalaciones fotovoltaicas favoreciendo la

generación distribuida y minimizando las pérdidas de energía en la red al estar la producción de electricidad muy próxima al consumo de la misma.

Economía circular

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

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

31.1. Información adicional

En la instaladora para los residuos derivados de nuestra actividad, de acuerdo a la ISO 9001:2015 colaboramos con entidades gestoras de residuos contaminantes para el correcto reciclaje y posterior reutilización de los mismos
En los consumos de las oficinas reciclamos el 100% de las cápsulas de café Nespresso que consumimos, uniéndonos a la campaña de Nespreso "Arroz solidario" y reciclamos los tonners utilizados a través de la plataforma Tragatonner (FundaciónECOFIMATICA)ambas iniciativas basadas en la economía circular.
En la parte de generación disponemos de tres pequeñas plantas fotovoltaicas, una de ellas para autoconsumo en una de nuestras naves.

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 comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

32.1. Información adicional

En nuestro Código Ético impulsamos a nuestros empleados a adoptar hábitos y conductas relacionados con buenas prácticas medioambientales y a contribuir positiva y eficazmente al logro de los objetivos establecidos. Asimismo, los empleados deben esforzarse en minimizar el impacto medioambiental derivado de sus actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición, procurando un uso eficiente de los mismos.

Clientes: Realizamos campañas de sensibilización contra el cambio climático fomentando el uso sostenible de la electricidad y la movilidad sostenible.
En la instaladora promovemos el autoconsumo y la instalación de aparatos de climatización sostenibles.

Empleados: Política de reducción de papel. Trimestralmente se hace un comunicado a la plantilla con los datos de impresiones realizadas con el objetivo de fomentar la reducción de las mismas.

Proveedores: Les pedimos que la documentación que nos envían lo hagan de manera telemática, reduciendo así la desforestación, el consumo de energía y la contaminación del agua procesos necesarios en la fabricación del papel y reducción de CO_2 en el envío.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

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

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?

La capacidad de adaptación a cada momento que nos permite celebrar este año nuestro 120 aniversario y el compromiso con nuestros empleados.

Estamos convencidos de que la motivación, el compromiso y el talento de nuestros empleados son la clave para el desarrollo sostenible de la empresa. Apostamos por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral porque estamos convencidos que conciliar es trabajar mejor y no menos.
Nos hemos comprometido a formar parte de un ecosistema de respeto reforzado en cuanto al tratamiento de los datos personales y la observancia de un código de conducta ética. Para ab energía este tipo de compromisos son clave para aportar valor a la organización, crear vínculos de confianza y diferenciarnos.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Diseñar nuevos indicadores que nos permitan medir, evaluar y comunicar mejor nuestro impacto social, ambiental y económico, para una gestión más eficaz de nuestra responsabilidad social.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.