

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SYA INSTALACIONES, S.L.**

CIF:B22369581

C/Murallas nº:1.

22580 - BENABARRE

Huesca

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

SYA Instalaciones, SL

### 02 - Dirección - CP - Población

Dirección de la sede principal.

- Calle Murallas, 1  
22580 Benabarre (Huesca)

Delegaciones

- Avenida Juan XXIII, 2 bajos  
22700 Jaca (Huesca)

- Avenida de España, 3 local 3  
25620 Tremp (Lleida)

-Avenida Baile Calbetó Barra, 7  
25530 Viella (Lleida)

### 03 - Sector. Actividad

SYA Instalaciones es una empresa dedicada a la fontanería, calefacción, mantenimiento de aparatos de gas, obra civil e ingeniería técnica para la realización de proyectos.

Realizamos trabajos de mantenimiento de instalaciones (tanto canalización como instalación de usuarios y depósitos) para las empresas gasistas más importantes a nivel nacional.

### 04 - Año comienzo actividad.

Comenzó la actividad en la década de los 60, contamos con más de 50 años de experiencia en el sector del gas

### 05 - Número de personas empleadas

Una media de 40 empleados

### 06 - Persona contacto

Catalina Gámez

**07 - E-mail contacto**

cgamezg@sopena.es

**08.- Página web**

<https://syainstalaciones.com>

## **GENERAL**

### **Tendencias Globales**

**1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- **Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1 Información adicional**

SYA Instalaciones tiene implantado un sistema integrado de gestión que incluye las certificaciones ISO en calidad (9001:2015), medio ambiente (14001:2015), seguridad y salud (45001:2018), seguridad vial (39001:2012) y responsabilidad social corporativa (26000:2010), se marcan unos objetivos en todos estos ámbitos, se establecen indicadores, se analizan los riesgos, necesidades y expectativas de los grupos de interés. Por tanto, desde la empresa se tienen en cuenta todos estos factores.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Cualquier empresa, independientemente de su tamaño y medios, puede tener la capacidad de afrontar aquellos retos destinados a la mejora en aspectos como el empleo, la economía, el medioambiente, tecnológicos y sociales. Para ello, el compromiso y una planificación adecuada son las herramientas imprescindibles para llevarlos a cabo.

## **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

La empresa cuenta, dentro de sus objetivos anuales, por un lado, con una planificación de participación en distintos eventos, especialmente en su zona de influencia local. Estos abarcan desde la promoción del deporte, la visibilidad en fiestas y ferias de la localidad y la comarca, hasta el planteamiento de diferentes colaboraciones con organizaciones sociales y ONGs.

Y, por otro, la planificación de acciones y dinámicas destinadas a la mejora en las condiciones de conciliación de nuestros empleados, como puede ser el caso del horario de jornada continua (07:00 ? 15:00) o permisos para atender circunstancias personales y familiares. A este se le añade un compromiso con la formación continua de nuestros empleados a nivel interno mediante formaciones que abarcan desde la seguridad en el trabajo, hasta píldoras destinadas al cuidado de la salud individual.

En el apartado ambiental, se realiza un seguimiento periódico de diferentes indicadores de elementos de uso habituales en el día a día, tales como el consumo de hidrocarburos en el transporte, productos químicos empleados durante nuestra actividad, luz, agua, gas o papel en nuestras oficinas.

? Herramientas y aplicaciones que nos permiten diseñar las rutas de los transportistas de manera eficiente (Quartix).

? Acciones destinadas al ahorro del consumo de papel. Se envían mensajes recordatorios fomentando el uso de doble pantalla y proponiendo la no impresión siempre que no sea necesario o el contacto directo entre departamentos para la elaboración y firma electrónica de documentos.

? Acciones encaminadas al ahorro del ciclo combinado en los consumos de gasoil, luz y gas con el objetivo de reducir nuestras emisiones de carbono.

Por último, y a nivel interno, se proporciona a todos nuestros empleados una cobertura a través de un seguro de salud privado a través de la compañía Adeslas.

## 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

En SyA mantenemos nuestro compromiso y participación de forma anual mediante patrocinios con entidades deportivas y, en función de nuestra planificación y objetivos, diseñamos campañas de colaboración con proyectos y entidades que vayan en consonancia con ellos.

## 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**

La Responsabilidad Social está integrada dentro del sistema de gestión y nos encontramos certificados por URS en la norma ISO 26000, auditados anualmente, tanto a nivel interno como externo, y así verificar que cumplimos con el contenido y los fines de la norma, revisando las necesidades y expectativas de los grupos de interés y las acciones que desde SyA llevamos a cabo para satisfacerlas.

### **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**

Se identifican como partes interesadas de SyA Instalaciones:

? Nuestros clientes, tanto directos en actividades en sus instalaciones como los clientes de las empresas distribuidoras para las que trabajamos, obteniendo información a partir de encuestas, entrevistas, auditorias y a través de nuestro departamento comercial.

? La comunidad local, identificando los aspectos positivos y negativos en los que afecta nuestra actividad diaria a nivel ambiental o de seguridad. La interacción es constante al estar instalados en un pequeño municipio o realizar parte de los servicios a nuestros vecinos.

? Administraciones públicas, que incluyen el ayuntamiento de la localidad de Benabarre con el cual se gestionan buena parte de las tramitaciones a nivel fiscal y cuyas disposiciones normativas han de ser cumplidas. De igual modo ocurre con el resto de requisitos legales ya sean estatales, autonómicos y locales, así como requisitos tributarios. Recibimos información a partir del contacto constante con estas administraciones para la tramitación de permisos o licencias, pagos de impuestos o la imposición de sanciones administrativas.

? Las empresas distribuidoras, como clientes directos, ante las que hay que responder cumpliendo con sus requerimientos y pudiendo contratar con ellas gracias a la garantía que ofrecen nuestras certificaciones ISO. Se obtiene información a través de sus inspecciones y auditorías y el contacto directo diario en el desarrollo de nuestro trabajo.

? Los proveedores, cuyo fin es que mantengamos nuestra fidelidad hacia ellos. En muchos casos se tratan de pequeños negocios de proximidad que van a requerir un pago puntual de las facturas. El feedback lo obtenemos a través de la encuesta que les realizamos bianualmente.

? Los socios y propietarios, cuyas necesidades son claras en cuanto a la obtención de beneficios económicos a través de buenas prácticas. La obtención de información es sencilla a través de reuniones donde se fijan los diferentes objetivos de cada ejercicio.

? El personal, cuyas necesidades versan en torno a la remuneración, a ser valorados en su trabajo o el contar con un modelo formativo. Para ello se emplean mecanismos basados en nuestro plan de comunicación que incluye el envío de encuestas de ambiente laboral o acciones de comunicación interpersonal.

? Los equipos de emergencia, entre los que incluimos a protección civil, que instan a

mantener nuestras actividades en condiciones de seguridad y con capacidad de respuesta ante emergencias. Existe comunicación permanente ante la puesta en marcha de instalaciones y respondiendo a los requisitos técnicos y de seguridad. También existen colaboraciones puntuales.

? Los medios de comunicación, aunque, si bien es cierto, la interacción con ellos solo se produce en casos concretos como el atender a necesidades de información acerca de la empresa y nuestra actividad o a la comunicación en caso de emergencias o accidentes graves. No obstante, se cuenta con un responsable designado para atenderles en caso de que fuera necesario.

? Los servicios médicos, tanto mutualistas como los referidos a los servicios de prevención, cuyas necesidades giran en torno al pago de las cuotas y facturas correspondientes. La comunicación ha de ser constante para la concertación de citas médicas, la asistencia en caso de emergencia o la notificación de incidentes y accidentes.

? Las asociaciones u ONGs, que representan sus necesidades en torno a la colaboración con ellas. En el caso de las asociaciones el canal de comunicación habitual se produce a través de correos con información compartida, incluyendo ofertas formativas que podemos aprovechar. Con las ONGs se producen colaboraciones anuales proponiéndoles participaciones en algunas de sus campañas que vayan en consonancia con los valores de la empresa.

? Los usuarios de la vía pública, donde se encuadran otros conductores o peatones, que precisan de un respeto por las normas de circulación por parte de nuestros empleados. En 2023 se puso en marcha un canal en el que cualquier usuario puede interactuar con nosotros para notificarnos conductas inadecuadas.

## 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

En el año 2022 se redactó un nuevo código ético, actualizado a las necesidades de la compañía, del personal y de la sociedad en general, creándose un comité ético con la capacidad de revisar y actuar sobre aquellas cuestiones que puedan surgir. Se realizan sesiones ordinarias y ante situaciones concretas la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias.

### 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

Cuando un nuevo empleado se incorpora a SyA Instalaciones se le hace entrega del denominado ?Plan de acogida? donde se incluye todas las políticas redactadas de la empresa, el código ético de la organización y los distintos protocolos de uso de los bienes

entregados para el desempeño de su trabajo. También se incluyen dentro de este Plan, los objetivos del año en vigor y los aspectos ambientales tenidos en consideración. Adicionalmente, se les hace entrega del documento de que han recibido toda la información sobre los riesgos y condiciones de su puesto de trabajo, así como la inscripción en el curso de prevención correspondiente.

Respecto al resto del personal, se les notifica la posible modificación de las políticas o la inclusión de otras nuevas, los objetivos anuales, los aspectos ambientales, las fechas de realización de auditorías y el resultado de las mismas y se comparte con ellos el informe de ?Revisión por dirección? donde se recogen todos los elementos acontecidos durante el año que conciernen a la gestión interna de la empresa.

## **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**

Nos encontramos certificados por URS en la norma ISO 26000 auditándose anualmente nuestro plan de responsabilidad social, así como la consecución de los objetivos propuestos durante el año. Sólo en 2023 se realizaron 9 acciones relacionadas con la responsabilidad social corporativa cuando nuestro objetivo de partida había propuesto un mínimo de 4 acciones.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

El plan de Responsabilidad Social nos exige estudiar las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas para tener la capacidad de extraer la información más precisa posible y poder atenderlas.

Agrupada esta información se diseñan los objetivos, cuya consecución pueden ir ligada a unos indicadores impuestos en base a ellos o a unos fijos previamente establecidos por el propio plan de Responsabilidad social (Por ejemplo: conformidad de los empleados con sus condiciones de trabajo).

## **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

En SyA contamos con una serie de mecanismo para conocer con la mayor precisión posible.

La encuesta de satisfacción del cliente es sin duda la más importante de todas. Se puede acceder a ella a través de nuestra página web o mediante el código QR incluido tanto en los correos electrónicos de los responsables comerciales como en las facturas. También, dentro de nuestro plan de atención al cliente se incluye que técnicos y comerciales ofrezcan la posibilidad de acceder a ella de manera directa.

A finales de 2023 se introdujo también un plugging en la web para que los clientes pudieran interactuar de forma abierta con nosotros, bien para solicitar presupuestos, preguntas, quejas, sugerencias, etc.

También las redes sociales son un punto de comunicación con nuestros clientes, recibiendo mensajes a través de las reseñas de Google y Facebook, los cuales son respondidos por nuestros responsables de redes. En nuestras redes sociales contamos desde hace unos años con un blog donde se comparten noticias de la compañía y, especialmente, entradas donde se aportan consejos o ideas a los clientes acerca de cómo ahorrar o sacar un mayor rendimiento a sus consumos de energía aprovechando nuestra experiencia de más de 50 años en el sector.

Por supuesto, las compañías distribuidoras para las cuales prestamos servicio, nos evalúan de forma constante mediante auditorías, homologaciones y certificaciones y un feedback directo personalizado a través de reuniones y convenciones.

## 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

Se han planteado nuevas encuestas en las que se puedan identificar mejor el tipo de servicio que se ha ejecutado (instalación, mantenimiento, depósitos de gas, fotovoltaicas?) con el fin de conocer con mayor precisión aquellos aspectos susceptibles de mejora.

Las encuestas se transmiten al responsable del sistema de gestión para que, en colaboración con los responsables de otros departamentos puedan elaborar los informes preceptivos que conlleven la introducción de estas posibles mejoras.

También se aprovechan las sinergias con las grandes empresas para las que tenemos la suerte de trabajar, sirviéndonos propuestas o la simple inspiración para introducirlas dentro de nuestra compañía. Esto no solo implica aspectos de mejora en lo referente a la calidad, como la introducción de nuevos equipos, proveedores o técnicas de trabajo más seguras y eficientes, sino también en campos como la seguridad, la seguridad vial o el ámbito formativo.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

#### **13.1. Información adicional**

SyA Instalaciones ha sabido adaptarse a los cambios y a los riesgos y oportunidades que ofrece el mercado gasístico en la actualidad, en consonancia con las exigencias y necesidades de las grandes compañías para las que presta servicio. Y, a su vez, tener la capacidad de abrirse a nuevos mercados aprovechando su demostrada experiencia en instalaciones como es el caso de las energías renovables, concretamente en el de la energía fotovoltaica y el autoconsumo eléctrico.

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

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

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

#### **14.1. Información adicional**

Nuestra empresa cuenta con un Sistema de Gestión Integrado certificado en 5 normas ISO, las correspondientes a Calidad (9001), Medioambiente (14001), Prevención (45001), Seguridad Vial (39001) y Responsabilidad Social (26000); lo que nos permite realizar un seguimiento y evaluación de la prestación de todos y cada uno de nuestros servicios: sus procesos, impactos y resultados. Indicadores que nos obligan a realizar acciones de mejora continua que repercutan, no solo en la satisfacción de nuestros clientes, sino también que impliquen un ejercicio de responsabilidad para con la sociedad y nuestro entorno.

Por tanto, los indicadores, objetivos y metas que componen nuestro sistema de gestión de la calidad son:

? Aseguramos la operatividad, el buen funcionamiento y el bueno uso de nuestros equipos y vehículos a partir de un registro de mantenimientos y calibraciones.

? Planificación de calidad: realización y validación del servicio, donde se describe la sistemática aplicada para garantizar la calidad del servicio. Y, para la consecución de este objetivo se cuenta con 4 ejes principales:

o Planificación inicial con la recogida de datos relevantes (materiales y equipos, operarios, fecha y plazos de entrega, croquis de instalación, descripción de trabajos, datos del titular de la instalación, presupuesto, requisitos del cliente, incidencia ambiental, requisitos en caso de contingencias y legislativos).

o Realización del servicio entregando a los operarios: orden de trabajo, programa de puntos de inspección, planos y esquemas y descripción del servicio.

Se entrega al cliente manual de mantenimiento e instrucciones en caso de emergencias y riesgos ambientales.

Tras la entrega del servicio, información con la garantía del producto, obligaciones contractuales y sobre la gestión de equipos.

o Ejecución y control de avisos.

o Seguimiento y validación del servicio mediante el control periódico de la satisfacción del cliente con el fin de estar al día de los cumplimientos legales sobre revisiones e inspecciones de las instalaciones. Para ello se emplean:

? Medidas de satisfacción del cliente mediante percepción personal (atención telefónica, trato directo, capacidad de respuesta, cumplimiento de plazos, presentación de documentación, prestación del servicio e incidencias).

? Medidas de satisfacción del cliente mediante seguimiento de los servicios (sugerencias, quejas y reclamaciones).

o Mecanismos de mejora del servicio las cuales consisten en: establecimiento de objetivos de calidad, seguimiento de programas, apertura de acciones correctivas y/o preventivas, modificación de procedimientos o creación de nuevos, encuesta de satisfacción de clientes y formación.

? Trazabilidad del servicio, documentando la identificación de los servicios de instalaciones de calderas y calentadores.

? Adicionalmente se cuenta con un registro periódico y seguimiento de nuestro impacto ambiental desarrollando indicadores en los diferentes consumos que rodean y se implican en nuestra prestación del servicio. Concretamente, compuesto por formatos de registros de: aspectos ambientales, emergencias ambientales, control de residuos y vertidos, control de consumo de recursos naturales y control de emisiones atmosféricas.

? En el capítulo referente a la responsabilidad social, se presentan públicamente en nuestra página web las políticas de la empresa, buzones de comunicación para clientes y encuestas de satisfacción a los mismos, situándonos como marca de referencia. Velamos por el bienestar y satisfacción, no sólo de nuestros clientes, sino también de todas las partes interesadas que se encuentran en el contexto de nuestra organización, tanto internas, como es el claro ejemplo de nuestros empleados, como externas, incluyendo aquí a proveedores, asociaciones de nuestro entorno o las administraciones públicas.

? Por último, destacar que la seguridad, salud y prevención es una de las máximas para SyA Instalaciones, y así queda reflejado en nuestras políticas y en todo el sistema integrado de gestión de la empresa.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

### 15.1. Información adicional

Contamos con un procedimiento estandarizado para todos nuestros servicios y que se adapta a las características particulares de cada uno de ellos. Debemos tener en cuenta que algunos de estos servicios son dependientes de las empresas suministradoras (fallos de suministro) o proveedores (garantía calderas), por lo que realizamos una trazabilidad permitiéndonos proporcionar una buena capacidad de respuesta ante cualquier incidencia que se pueda occasionar.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

#### **16.1. Información adicional**

La empresa pone toda la información sobre los servicios que presta en conocimiento de sus clientes antes, durante y después de la ejecución de los mismos. Se presentan presupuestos, planos, ofertas disponibles y se explican con detenimiento todas las condiciones de los contratos que gestiona.

## **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**

Los mecanismos de evaluación de satisfacción de nuestras personas empleadas surgen a partir del Plan de comunicación interna? donde la encuesta de ambiente laboral es la base para comprender y analizar el estado general e individual de las personas que componemos la empresa. Pero esta encuesta no es el único método, dentro del mencionado plan se incluyen técnicas de comunicación interna que permiten abordar conflictos laborales entre el personal o desavenencias que puedan surgir en la distribución y toma de decisiones basadas en la apertura de canales mediante los cuales emitir quejas, sugerencias, debates o denuncias.

## **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.**

SyA cuenta con una serie de herramientas sobre las que basa su política de igualdad de oportunidades, encabezadas por su Código Ético cuyos pilares fundamentales son: integridad, responsabilidad, legalidad, respeto, igualdad y cooperación.

El desarrollo de este Código Ético se ve plasmado en nuestra política de responsabilidad

social y en el Plan de Comunicación de la empresa, donde se aboga por el principio de transparencia e igualdad entre empleados y directivos. Todo ello es complementado con acciones de sensibilización y formación donde explicamos el contenido tanto del Código Ético, el Plan de Comunicación y otros formatos que puedan resultar de interés a la totalidad de nuestros trabajadores.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

La empresa realiza continuas acciones para mejorar la conciliación familiar y laboral:

- ? Se permiten realizar salidas por emergencias familiares
- ? Se permiten permisos para realizar tutorías, entrega de notas, reuniones en el colegio, etc.
- ? Se implanta horario continuo de 7 a 15:15 (viernes 15:00 y ampliación de período de descanso de 15 a 25 minutos) en oficina y técnicos para fomentar el adecuado descanso durante la jornada de trabajo y poder mejorar la conciliación familiar.
- ? Se aportan medios para poder teletrabajar en los casos que sea necesario.

### **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.**

Existe un Plan de formación anual destinado a ejecutar todas las formaciones necesarias para el puesto de trabajo correspondiente a cada trabajador. Además, se incluyen otras formaciones destinadas a mejorar y asentar los conocimientos en materia de seguridad, salud, seguridad vial, medioambiente u otros procesos que puedan influir en la mejora de la calidad de nuestros servicios.

El Plan de formación nos permite hacer un seguimiento adecuado a estas formaciones y evaluar la eficacia de las mismas en los períodos de tiempo marcados por la empresa.

#### **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.**

En nuestra empresa se implementa un sistema de gestión por competencias, el cual implica un proceso de análisis y evaluación de competencias que desemboca en la elaboración de un conjunto de patrones o perfiles para cada una de las funciones de la organización, no sólo con fines de reclutamiento y/o selección, sino también para la evaluación del rendimiento, para la planificación de carreras y para la administración de las retribuciones.

Para ello la Dirección y los responsables de los distintos Departamentos, en su ámbito competencial, identifican las personas que desarrollan tareas con incidencia en calidad, medio ambiente, seguridad y salud de los trabajadores, seguridad vial y responsabilidad social corporativa de los servicios que prestamos con el fin de detectar las necesidades formativas.

Paralelamente, se realiza una descripción asignada a cada puesto de trabajo con el objetivo de verificar que cada trabajador dispone de los conocimientos, formación o experiencia adecuados a dicho puesto. Un registro que denominamos ?Perfil del puesto de trabajo? que abarca tanto a personal directivo como al resto de empleados.

Además, se cuenta con una ?Ficha de historial personal? donde se recoge la educación, formación y experiencia adquirida por cada trabajador de la empresa, la cual se actualiza periódicamente.

En base a la recopilación y estudio de toda esta información se establece un Plan de Formación a partir del cual se identifican las necesidades de formación asignadas a cada trabajador y puesto de trabajo. Un Plan de Formación al que se la realiza un seguimiento constante que queda plasmado en el ?Informe de actividad de la formación? generado semestral y anualmente y que es reportado a la Dirección.

Una vez son realizadas cada una de las actividades formativas, los responsables de cada departamento, conjuntamente con el trabajador, proceden a la evaluación de la eficacia que se ha logrado con cada una de ellas.

Asimismo, toda formación realizada de forma externa a la empresa, es requerida al trabajador para su incorporación al registro mediante la copia adjunta de certificados, títulos, carnets o acreditaciones de cualquier otra índole. De igual modo, su eficacia es evaluada.

Por otro lado, a todo el personal de nueva incorporación se le facilita, dentro del periodo inicial de adaptación al puesto una formación específica, RPI-04-05: PLAN DE ACOGIDA NUEVOS EMPLEADOS Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN, que incluye los patrones de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad vial y responsabilidad social corporativa además de los propios de su puesto de trabajo y de la política de funcionamiento de SYA.

## **Seguridad y Salud**

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

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

#### **22.1. Información adicional.**

SyA Instalaciones está certificada desde el año 2020 en la norma ISO 45001 de Seguridad y Salud en el trabajo, además, cuenta con un completo sistema integrado de prevención

que comprende:

? Evaluación de riesgos: mediante el cual se identifican los riesgos de cada puesto de trabajo, así como la planificación de las consecuentes actividades preventivas. Su metodología está basada en la homologada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo para las PYMES. También se aplican metodologías adicionales y específicas de evaluación de riesgos de seguridad, higiene y psicosociología o ergonomía, ya sean sectoriales o ante riesgos que requieran un mayor grado de profundización cuando se considere necesario.

? Plan de prevención donde se integran:

- o Inspecciones de seguridad.
- o Designación de recursos, funciones, responsabilidades y autoridad.
- o Permisos de trabajo especiales.
- o Investigación de incidentes y accidentes.
- o Gestión y uso de EPIs.
- o Autorización para el uso de equipos.
- o Registro de coordinación de actividades empresariales (CAE).
- o Propuestas de mejora continua.
- o Y archivo referente a la vigilancia de la salud de los trabajadores.

? Servicio de prevención ajeno.

? Delegado de prevención electo cada 4 años.

Con todo ello, se realiza un análisis que permite establecer acciones de mejora continua de la seguridad, salud y prevención en todas nuestras actividades; acciones que, una vez aprobadas son comunicadas a la totalidad de la plantilla. Esto implica dotar de una máxima relevancia a la comunicación, participación e interacciones entre todos los trabajadores, así como de los responsables, para identificar aquellas necesidades en materia de seguridad y salud como es el caso de los reportes de accidentes e incidentes a los que se responde mediante lecciones aprendidas.

Lecciones aprendidas que se integran dentro un programa de formación constante en materia de seguridad y prevención, que abarca también formaciones específicas de seguridad, cursos y píldoras formativas, campañas de sensibilización y jornadas de seguridad.

## 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.**

En SyA Instalaciones S.L. contamos con un sistema de homologación de nuestros proveedores, el cual analiza los diferentes aspectos ambientales y sociales en sus productos, bienes y servicios ofertados.

Este sistema consta de un registro, a modo de listado, que aglutina el total de los proveedores de nuestra empresa, desligando cuáles de ellos constan de los certificados internacionalmente validados, como son el caso de los ISO, más concretamente, los referidos a las normas 9001, 14001 y 26000. Y, de forma adjunta, se realiza un seguimiento periódico con las fechas de adjudicación y caducidad de los mencionados certificados.

Por ello, nuestra toma de decisiones se ve fuertemente influenciada en referencia a la elección de un determinado proveedor que cuente con este tipo de certificaciones. No obstante, desde SyA Instalaciones S.L. somos conscientes de la particular situación geográfica de nuestra empresa, no pudiendo siempre contar con proveedores dentro de estos estándares de homologación, debiendo priorizar en otros aspectos como es la calidad del producto o servicio, precios, plazos y, muy especialmente, el de proximidad; la cual, por otro parte, también nos permite dinamizar otras empresas y servicios de carácter local.

Adicionalmente, dentro de las comunicaciones con nuestros proveedores, se incluye una recopilación de las políticas, certificados y compromisos de SyA Instalaciones S.L. para que éstas sean conocidas y tenidas en cuenta a la hora de proveer y llevar a cabo los servicios y productos requeridos; aprovechando éstas mismas para invitar a las empresas proveedoras a implementar medidas que les permitan acercarse y abrirse a seguir avanzando en políticas ambientales y sociales propias.

## **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.**

En SyA Instalaciones S.L. contamos con un procedimiento de homologación de proveedores consistente en la identificación y clasificación de los mismos en virtud de las certificaciones que puedan ostentar en los ámbitos de calidad, medioambiente, seguridad o responsabilidad social, además de otros factores como la proximidad geográfica, presupuestos o plazos de entrega.

Este procedimiento se implementa a partir de la coordinación entre los diferentes departamentos y el Sistema Integrado de Gestión, generando una comunicación constante para así adquirir aquellos productos que se adecuen lo más posible a nuestras políticas.

Por ello, se conforma un registro que consta de un listado donde se incluyen cada uno de los proveedores adjuntando sus diferentes certificados con sus respectivas fechas de caducidad, teniendo a nuestra disposición toda la información actualizada. Un registro donde se integran no sólo los proveedores actuales, sino aquellos con los cuales se está

planteando iniciar una relación comercial, así como con anteriores que, por diferentes motivos, han dejado de trabajar con nosotros.

En base a la información recogida, desde la Dirección y el Sistema Integrado de Gestión, se evalúa la idoneidad de contar con un determinado proveedor a partir de la calificación que resulte de este sistema de homologación, dándose permiso al departamento correspondiente para la adquisición del producto concreto.

## 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.

SyA Instalaciones tradicional y anualmente colabora con proyectos sociales y otras entidades con las que ya existe una colaboración estrecha desde hace años. Además, se han realizado campañas y donaciones con distintas asociaciones y ONGs en función de la planificación y predisposición que haya surgido a lo largo del año.

Creemos en el deporte como uno de los mayores integradores sociales y fomento de la salud, por lo apostamos por el club de fútbol local, la U.D Benabarre, el fútbol sala femenino de la localidad y, a un mayor nivel, por la U.D. Barbastro que compite en la 4<sup>a</sup> categoría del fútbol nacional.

En el año 2024, aprovechando, de nuevo, una campaña en favor de la salud cardiovascular, tras la puesta en marcha para favorecer el ejercicio aeróbico de nuestros empleados, se procederá a la donación de un importe todavía por determinar a una entidad destinada a la investigación sobre este tipo de afecciones.

### Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

##### 26.1. Información adicional.

Se contribuye con proyectos como los mencionados en el punto anterior, así como en programas en colaboración con las administraciones públicas en materia de inserción laboral. También se escuchan propuestas que llegan de los grupos de interés o empleados a través de un feed back directo u otros canales como el buzón de sugerencias.

### Transparencia con el entorno social de la organización

#### 27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su

## **participación e implicación activa?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

### **27.1. Información adicional**

Con la instauración del plan de comunicación quedan estructuradas las diferentes comunicaciones a realizar dentro de la empresa, quedando jerarquizadas todas las interacciones entre empleados, departamentos y dirección y entre las que conviene destacar:

? Plan de acogida a nuevos empleados: se remiten vía correo electrónico las políticas de la empresa, el código ético, protocolo de acoso, objetivos y aspectos ambientales del año en curso.

? Comunicación al inicio del año de los objetivos de la empresa en materia de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad vial, responsabilidad y medioambiente.

? Comunicación de los aspectos ambientales donde se detalla el registro de los consumos de aquellos elementos que suponen un impacto ambiental, así como su análisis cuantitativo y cualitativo.

? Se comparte con los empleados, al cierre del ejercicio anterior, el informe de revisión por dirección con los resultados obtenidos y analizados por los responsables del sistema de gestión junto con la dirección.

? Se comunica a los empleados de la empresa las fechas de realización de las diferentes auditorías a nivel interno y externo a las que nos sometemos durante el año.

? Se detalla en el ?Protocolo de acoso y comunicación de delitos internos? el procedimiento a seguir para la denuncia o puesta en conocimiento de hechos relacionados con el acoso en el trabajo, acoso sexual, acoso por razón de sexo o cualquier otro hecho delictivo que puedan surgir en el seno de la empresa y los responsables para su tratamiento.

? Comunicación de cualquier modificación en las políticas de la empresa, código ético o diferentes protocolos y su correspondiente firma, si procede, por parte de los empleados.

? Se comparte con los empleados comunicados en materia de responsabilidad social, tanto de producción interna como facilitados por otras entidades o asociaciones. Del mismo modo, se envían píldoras sobre salud o seguridad vial de nuestras empresas distribuidoras o realizadas por la propia empresa.

? Comunicación de incidentes y accidentes sufridos por nuestros trabajadores al resto de empleados y envío de lecciones aprendidas y medidas correctoras encaminadas a evitar que se repitan.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### **28.1. Información adicional**

Con la implantación del plan de comunicación se abordan también las necesidades de otras partes interesadas incluyendo ámbitos de comunicación externa incluyendo un portavoz antes las necesidades que puedan surgir en torno a los medios de comunicación,

la dinamización de nuestras redes sociales y la inclusión de un blog desde el cual poder consultar consejos en relación a los servicios que presta SyA Instalaciones, los eventos a los que acude la empresa y noticias del día a día de la entidad.

## 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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

SyA Instalaciones está certificada por URS en la norma ISO 14001 por lo que trazamos un plan de acciones en base a la evaluación del impacto ambiental que suponen nuestras actividades. Nuestro compromiso se desarrolla mediante la política medioambiental de la empresa, a partir de la cual se ejecutan el resto de acciones.

Evaluamos a nivel cuantitativo y cualitativo en función de su significancia los aspectos ambientales a partir de un formato base en el que contabilizamos los consumosq que generamos, realizamos un seguimiento periódico, estableciendo objetivos de reducción sobre los mismos

Con los resultados obtenidos del año anterior y evaluada su significancia se llevan a cabo medidas para reducir aquellos consumos identificados como significativos bien, trasponiéndolos como objetivos del año en curso, o bien, mediante la puesta en marcha de acciones inmediatas

Los aspectos ambientales también son tenidos en cuenta durante el desarrollo de simulacros realizados a nivel interno o en la posible valoración de incidentes y accidentes.

### Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Se comunican a nivel interno el recuento anual de los aspectos ambientales, así como los objetivos y acciones que se van a llevar a cabo desde el sistema de gestión para mejorar aquellos consumos significativos o implantar acciones encaminadas a aportar nuestro granito de arena frente al cambio climático.

En la presentación que realizamos a los nuevos proveedores que se incorporan al sistema

productivo de la empresa se incluye también el documento de registro de los aspectos ambientales y se les incentiva a acometer buenas prácticas en lo relativo al cuidado del medioambiente.

## Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### 31.1. Información adicional

Nuestra organización es conocedora de los principios de economía circular e implementa una serie de acciones buscando una mejor optimización de los recursos, mayor rentabilidad y continuar con nuestros objetivos de responsabilidad ambiental.

Digitalización

o Uso de servidor central remoto para el trabajo de oficina con acceso a toda la documentación clasificada adecuadamente.

o Fomento del uso de doble pantalla y formación a los empleados que la soliciten.

o Fomento de la firma digital para la aprobación de financiaciones.

o Envío de facturas online.

o Aplicación web para el seguimiento del estado de los mantenimientos y calibraciones de herramientas y equipos. (Seguros, ITVs, caducidad de calibraciones y revisiones?).

o Aplicación para el diseño de rutas de transporte de forma eficiente.

o Aplicación para el seguimiento de las modificaciones legislativas que afectan al ámbito comercial y procedural de la empresa.

o Comunicación mediante medios digitales (correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea?)

Mantenimiento y calibración de equipos.

o Check-list de mantenimiento y estado de vehículos mensual (digital).

o Check-list de botiquines y extintores trimestral (digital).

o Revisiones y calibraciones periódicas de equipos y herramientas.

Seguimiento de los consumos de: agua, luz, alcohol isopropílico, etilenglicol, papel, gasoil, chatarra, tóners, envases contaminados, plástico y gas.

Campaña destinada al ahorro de papel y su consiguiente reutilización.

Separación y reciclado de residuos en las instalaciones de la empresa.

Recogida y reciclado de residuos en los servicios de obra e instalación.

Búsqueda continua de personal cualificado en el entorno de la empresa y formación constante del personal propio.

La empresa se encuentra en pleno proceso de certificación de la huella de carbono en base a la norma GHG PROTOCOL.

## 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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

### 32.1. Información adicional

Como se ha señalado en puntos anteriores, tras la inclusión del plan de comunicación existe un diseño de las políticas de comunicación tanto internas como externas que incluyen, por supuesto, las acciones que se llevan a cabo en materia ambiental.

En nuestra página web se ha incluido un blog destinado a compartir con nuestros clientes o cualquier usuario interesado recomendaciones en el uso de los servicios instalados y ejecutados por la empresa destinadas al ahorro, lo que supone reducciones en las emisiones que puedan producir cualquier tipo de explotación industrial o ganadera o los particulares en sus viviendas. También, se ha proyectado un fuerte impulso en la penetración del mercado de las energías renovables en fomento de la transición energética. Un blog al que se puede acceder a través de nuestras redes sociales donde se publican las entradas a los mismos y se comparten publicaciones relacionadas con el medioambiente.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

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

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

### Valoración Global

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Gran capacitación del personal y la alta implicación de la empresa en su formación

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

Adquirir productos y servicios más comprometidos con el cuidado del medio ambiente, con la seguridad y salud de los trabajadores, con la seguridad vial optando por proveedores más cercanos geográficamente y patrocinar eventos que fomenten la cultura aragonesa.

En el caso de este año 2024 se han incluido mejoras en:

? Calidad: nuevas herramientas de evaluación de la satisfacción del cliente (plugging página web)

? Seguridad, salud y seguridad vial: medidor banda de rodadura de los neumáticos.

? Medioambiente: nueva marca de papel de impresora más eficiente, lo que nos permite realizar un consumo más racional y responsable.

También se prevén en función de la disponibilidad presupuestaria, realizar colaboraciones con entidades destinadas a la investigación y ayudas en materia de enfermedades cardiovasculares y la inclusión de una nueva encuesta de satisfacción del cliente.

### **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, ¿Cuáles son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.