

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

#### SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ARAGÓN, S.L.

CIF:B50856160  
C/Ángela Bravo Ortega, 19  
50011 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SERVICIOS INTEGRALES DE FINCAS DE ARAGON

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Ángela Bravo Ortega, 19, 50011 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

En Grupo SIFU, Centro Especial de Empleo líder en la prestación de Facility Services socialmente responsables, proporcionamos todos aquellos servicios que una compañía puede externalizar para que pueda centrarse en su actividad principal.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2000

#### 05 - Número de personas empleadas

137

#### 06 - Persona contacto

Mireia Ortiz  
Responsable Calidad, MA y RSC

#### 07 - E-mail contacto

[mortiz@gruposifu.com](mailto:mortiz@gruposifu.com)

#### 08.- Página web

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

Grupo SIFU, como Centro Especial de Empleo líder en la prestación de Facility Services socialmente competitivos, es una empresa social que impulsa la responsabilidad social en las empresas con las que trabaja.

Generamos impacto social y creemos en nuestra misión como transformador de las empresas, hacia la integración de las personas con discapacidad.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Grupo SIFU marcamos nuestra línea de actuación en base a los ODS

#### **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 estrategia de Sostenibilidad es nuestro eje central, la hoja de ruta que nos permite integrar el bienestar social, ambiental y de buen gobierno para obtener un crecimiento rentable en el grupo, transformando positivamente nuestra comunidad y el conjunto de la sociedad.

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

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

#### **4.1. Información adicional**

Desde nuestra Fundación, aportamos nuestros valores de responsabilidad, integración, respeto a las personas y a la naturaleza, y optimismo para fomentar un cambio positivo en las empresas desde hace más de 25 años.

## **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**

Tenemos identificados todos nuestros grupos de interés con 4 variables (mayor influencia, menos influencia, mayor relevancia y menor relevancia)

### **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**

Identificamos y clasificamos nuestros grupos de interés y definimos una metodología para detectar sus expectativas, en función de esto diseñamos planes de acción y llevamos seguimiento de las acciones puestas en marcha.

## **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 a disposición de todos nuestros grupos de interés

### **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**

El código ético es entregado a todas las nuevas incorporaciones, que a parte de registrar mediante firma su recepción, se realiza un pequeño cuestionario con los aspectos clave del mismo para garantizar su comprensión

## **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**

Anualmente se realiza un plan de SOSTENIBILIDAD donde se indican las acciones a abordar

## **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**

Las acciones del plan, se miden mediante objetivos medibles

## **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**

Disponemos de un procedimiento específico de Satisfacción de cliente

#### **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**

Mediante encuestas que se realizan a través de app con nuestros clientes, medimos el nivel de satisfacción de los servicios prestados.

En el caso de obtener una conformidad inferior al 60%, se abre nc para realizar seguimiento de los puntos a mejorar junto con oficina y cliente

## **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**

Desde grupo sifu proporcionamos servicios responsables y competitivos, incluyendo criterios ambientales, sociales y de buen gobierno, así como fomentando la innovación responsable.

## **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

La organización presentará en todo momento una información clara y honesta de sus productos y servicios en las comunicaciones con sus clientes. Para ello ha de supervisar y garantizar que se cumplan los siguientes aspectos:

? Identificación clara e inequívoca del producto o servicio.

? Oferta comercial, incluyendo precio completo y condiciones tanto de pago como de entrega.

Para esto contamos con la herramienta SalesForce en el cual se registran todas las ofertas técnicas y económicas con sus correspondientes cláusulas.

Además, analizamos los diferentes tipos de clientes donde prestamos servicio y los usuarios en los cuales repercuten con el fin de:

a) Detectar y gestionar los elementos que dificultan o impiden el correcto acceso a dichos productos y servicios.

b) Identificar y gestionar los riesgos derivados del uso del producto o servicio que puedan suponer un impacto no deseado en públicos vulnerables.

## 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

Entregamos información a todas las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella sobre nuestros principios de Calidad.

Realizamos evaluaciones de satisfacción a nuestros clientes mediante app, donde analizamos resultados y definimos planes de acción para mejorar la calidad del servicio.

Además contamos con un procedimiento específico para gestionar todas las incidencias con nuestros clientes.

## 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

Nuestra organización hace públicas y accesibles nuestras cuentas anuales

## 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**

De manera trianual, evaluamos el clima laboral, analizando resultados y poniendo en marcha los mecanismos y planes de acción necesarios para la mejora continua

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

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

**18.1. Información adicional.**

Contamos con plan de igualdad además nuestras políticas y procedimientos cuentan con el respeto del principio de igualdad de oportunidades.

Contemplamos la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen, religión, convicciones, discapacidad, edad...

**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.**

Tenemos definido un plan de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, donde se incluyen las acciones que mejor responden a las necesidades y expectativas de nuestros trabajadores. Este plan es público y se revisa al menos cada tres años

**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.**

Evaluamos periódicamente las necesidades de formación de nuestros trabajadores

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

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

### **21.1. Información adicional.**

Anualmente se realiza la evaluación del desempeño a todos los trabajadores de estructura, donde se identifican objetivos, que son evaluados y realizado seguimiento durante el año en curso

## **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.**

Desde nuestra área de PRL, y gracias a las certificaciones ISO45001 y SGE21, se definen procedimientos específicos para garantizar la implantación de este punto en relación a los trabajadores.

## **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.**

Gestionar adecuadamente la cadena de suministro es el principal objetivo de Grupo SIFU. Esto implica una gestión eficiente y competitiva de la cadena de suministro va más allá de los aspectos meramente económicos, logísticos o administrativos

Consciente de los nuevos retos que ha de afrontar, y manteniendo su compromiso con la gestión empresarial responsable y la contribución al desarrollo sostenible, la función de aprovisionamiento y la relación con la cadena de suministro es un ámbito también en que los valores, principios y pautas de conducta para el desarrollo de la actividad profesional debe materializarse.

Algunos principios generales que deben guiar la relación de los empleados del Grupo con sus proveedores y contratistas y que muestran el interés de la compañía por regular esta relación en el marco de los principios de la RSC

## **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.**

Para la valoración de proveedores, el Departamento de Compras de la Central, realizará una selección de proveedores que pueden cubrir la necesidad detectada. En base a esta selección se procederá a dar de alta al nuevo proveedor.

La plantilla donde se realiza la valoración del proveedor es la siguiente FOR.09.01.02 - Ficha

valoración proveedor.

Donde se establecen como posibles criterios de valoración de proveedor:

? Calidad Producto / Servicio.

? Tarifas.

? Capacidad Logística / Dispersión geográfica y plazos de entrega.

? Capacidad financiera.

? Compromisos con SGI (Aspectos de Calidad, Medioambiente, SST y RSC).

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

**25.1. Información adicional.**

Teniendo en cuenta las repercusiones de nuestros procesos, identificamos y evaluamos los impactos sociales, tanto positivos como negativos, desarrollando planes de acción y medidas concretas para ellos.

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

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

**26.1. Información adicional.**

Nos involucramos en desarrollo de acciones sociales y solidarias en nuestra comunidad.

Nuestras acciones, están alineadas con nuestra visión estratégica y valores de la organización y son comunicadas al Comité de RSC

### **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**

Contamos con voluntariado corporativo en todas nuestras acciones de RSC

### **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**

Mantenemos los canales de comunicación y dialogo con el fin de cooperar en el desarrollo de alianzas que fomenten una cultura de Gestión Ética y Responsabilidad Social en la comunidad.

## **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.**

Disponemos de una identificación de los aspectos ambientales mas significativos de nuestra actividad en los diferentes servicios prestados

### **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.**

Estamos inscritos en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

## **Economía circular**

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

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

### **31.1. Información adicional**

Actualmente tenemos en marcha diferentes proyectos de economía circular.

Como caso de éxito, destacamos un dron marino

## **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**

Realizamos un informe ambiental anualmente, que es puesto a disposición de todos nuestros grupos de interés

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

ejemplarmente

### Valoración Global

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

8

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Nuestro principal punto fuerte es promover la integración laboral de las personas con diversidad funcional en el mercado laboral y trabajar para la capacitación, formación y desarrollo a nivel social y laboral de este colectivo a la vez que prestamos servicios de calidad y socialmente competitivos a nuestros clientes

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

Desde SIFU, aunque nos encontramos ya trabajando en ello, consideramos un área de mejora el desarrollar un plan específico de RSA para 2022

### 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 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.