

## **RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PUBLICAS**

---

### **Empresa evaluada**

**AVALIA ARAGÓN, S.G.R.**

CIF:A50101336

Plaza Aragón nº:1, Entreplanta

50004 - Zaragoza

Zaragoza

### **01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

AVALIA ARAGON, SGR.

#### **02 - Dirección - CP - Población**

Avenida Ranillas, 3A, 3ª planta, Of. a  
50018 ZARAGOZA

#### **03 - Sector. Actividad**

Entidades Financieras  
CNAE 6610

#### **04 - Año comienzo actividad.**

1984

#### **05 - Número de personas empleadas**

18

#### **06 - Persona contacto**

JOSE CARLOS MONTES URIOL  
MERCEDES PEREZ ALIAGA

#### **07 - E-mail persona contacto**

jcmontes@avaliasgr.com  
mpaliaga@avaliasgr.com

#### **08.- Página web**

<http://www.avaliasgr.com>

### **1 GENERAL**

#### **1.a Tendencias Globales**

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

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)**

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

#### **1.1, Información adicional**

Disponemos de un proceso formal de análisis de la información externa relevante para cada uno de los grupos de interés identificados como materiales

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

#### **3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el éxito a largo plazo de la empresa

##### **3.1. Información adicional**

Se integra en la estrategia establecida en CESGAR

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

##### **4.1. Información adicional.**

Están enfocados a las partes interesadas de la empresa (Destrucción papel en contenedores, reciclaje pilas usadas, reciclaje toner, etc)

---

**Puntuación sección 62,50 %**

### **1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

#### **5.- Tiene identificados su empresa 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..**

Conocemos los grupos de interes con los que interactuamos en la actividad de la empresa

##### **5.1. Información adicional**

Se ha mantenido reunión con los Grupos de Interés y con otras sociedades afines para ampliar la opinión de los grupos.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinion de los grupos de interés

#### **6.1. Información adicional**

Se han identificado y recogido las inquietudes de los grupos de interés.

---

**Puntuación sección 62,50 %**

### **1.d Gobierno de la empresa**

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

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

##### **7.1.. Información adicional.**

La empresa esta sujeta a una estricta normativa y a la supervisión del Banco de España en todas sus actuaciones.

#### **8.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

##### **8.1. Información adicional**

Actualmente se dispone de un Código Ético que recoge los valores de conducta de la empresa.

#### **9.- ¿Conocen las personas que trabajan en la empresa la cultura (razón de ser de la empresa, valores,...) y los objetivos de la empresa?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la empresa.

##### **9.1 Información adicional**

Avalia dispone de documentos donde se recogen los valores de la empresa

#### **10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia.

##### **10.1. Información adicional**

Se realiza formación sobre seguridad informática y blanqueo de capitales

---

**Puntuación sección 187,50 %**

### **1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

**11.1. Información adicional.**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

**12.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**12.1. Información adicional.**

Disponemos de una Memoria de RSC

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**2 CLIENTES**

**2.a Satisfacción de cliente**

**13.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

**13.1. Información adicional**

La satisfacción del cliente es valorada por nuestros comerciales y los trabajadores.

**14.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la empresa?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la empresa

**14.1. Información adicional**

El trato con el cliente es directo y su opinión se recoge a través de los comerciales y trabajadores

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**2.b Innovación en los productos y servicios**

**15.- ¿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

**15.1. Información adicional.**

nn

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**2.c Calidad del servicio**

**16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

**16.1. Información adicional.**

se informa a través de nuestra página web, de los comerciales y de otras entidades las novedades que se firmas

**17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio de su empresa?**

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

**17.1. Información adicional.**

nuestros productos se rigen por la normativa que tiene el Banco de España y los organismos y entidades beneficiarios de nuestros productos

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**18.- ¿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.

**18.1. Información adicional.**

Toda la información de nuestras productos es facilitada por nuestros comerciales y analistas, y su formalización es intervenida por fedatarios públicos.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**3 PERSONAS EMPLEADAS**

**3.a Satisfacción de las personas empleadas**

**19.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

**19.1. Información adicional**

En la empresa existe un trato personal y cercano de todos los trabajadores que facilita conocer la situación y su satisfacción.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**20.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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.....)?**

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación, evaluándose los resultados obtenidos

**20.1. Información adicional**

Se realizan iniciativas que promueven la igualdad de oportunidades, Ejemplos: Se comunican los puestos de trabajo vacantes, se promueve la promoción interna, existe una política de retribución salarial.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

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

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas

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

-Se facilita la asistencia a citas médicas, reuniones educativas, actividades familiares, necesidades personales.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

**22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?**

La empresa pregunta a las personas empleadas por sus necesidades de formación

**22.1. Información adicional.**

Los trabajadores pueden proponer la formación que consideran necesaria para la realización de sus funciones.

**23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?**

Se define un Plan de Formación

**23.1. Información adicional**

Con la aplicación de nuevas normativas, se recibe formación en temas específicos: blanqueo de capitales, seguridad informática, normativa Banco de España, así como para las nuevas aplicaciones de nuestro programa informático. Se aplica el Plan de Formación realizado por CESGAR.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### 3.e Seguridad y salud.

#### 24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas

##### 24.1. Información adicional.

La empresa dispone de una evaluación del puesto físico donde se realiza el trabajo para conocer su idoneidad y su adecuación a las normativas vigentes. Anualmente se realiza una revisión médica de todos los trabajadores adaptado a su puesto de trabajo.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## 4 PROVEEDORES

### 4.a Compras responsables

#### 25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

##### 25.1. Información adicional

La empresa dispone de un histórico de proveedores relacionados con su actividad

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### 4.b Clasificación y evaluación de proveedores

#### 26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

##### 26.1. Información adicional

La empresa dispone de una serie de proveedores que facilitan la prestación del servicio. (servicios informáticos, papelería, fedatarios públicos, etc) que se eligen en función a un histórico en el servicio que vienen prestando.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### 4.c Homologación de proveedores

#### 27.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

##### 27.1. Información adicional

Aunque no existe un sistema de homologación de proveedores, si dispone de un perfil del contratante cuyas bases están disponibles en nuestra página web.

#### **4.d Interacción con los proveedores**

##### **28.- ¿Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión ?**

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

##### **28.1. Información adicional**

Se ha mantenido reuniones con los grupos de interés donde se han incluido a los proveedores.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **5 SOCIAL**

#### **5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

##### **29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

##### **29.1. Información adicional.**

Dada la actividad de la empresa, se colabora en la elaboración de productos específicos para colectivos en situación especial (autónomos, pymes).

---

**Puntuación sección 50,00 %**

#### **5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

##### **30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?**

Se planifican e implantan proyectos que están unidos con el negocio

##### **30.1. Información adicional.**

La actividad de Avalia esta encaminada a cubrir las necesidades financieras de las pymes y autónomos, y tiene una incidencia positiva en el tejido empresarial de la comunidad.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

#### **5.c Transparencia con el entorno**

##### **31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?**

No se difunden estas actuaciones

### **31.1. Información adicional**

La empresa no realiza actividades en materia social específica, pero sí que colabora en actuaciones dentro de su entorno (reciclado de pilar, de toner, de papael)

## **5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

No se comunican

#### **32.1. Información adicional**

no aplica

## **6 MEDIOAMBIENTAL**

### **6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

#### **33.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su empresa el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tienen en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad de la empresa estableciendo medidas de actuación específicas

##### **33.1. Información adicional**

La actividad de la empresa no tiene grandes repercusiones medioambientales, aunque se realizan acciones que la minimizan (reciclado toner, pilas, papel)

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **6.b Estrategia frente al cambio climático**

#### **34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen algunas iniciativas en curso pero no se comunican

---

**Puntuación sección 25,00 %**

### **6.c Plan de gestión ambiental**

#### **35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

Existen iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

##### **35.1. Información adicional**

se está evaluando el consumo de luz y calefacción.

#### 6.d Comunicación ambiental

**36.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

No de una manera formal

##### 36.1. Información adicional.

Son los propios trabajadores los que realizan las acciones encaminadas a minimizar las agresiones al medioambiente

### 7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

#### 7.a Priorización de temas

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

#### 7.b Valoración Global

**38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

5

#### 7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Conciencia de la empresa en aplicar las medidas necesarias para poner en marcha el Plan de Responsabilidad Social.

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

Especificar medidas que mejoren la responsabilidad social de la empresa y su incidencia.