

## 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

## **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)

## **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.

#### **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

#### **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

## **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

### **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

### **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

## **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.

## **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

## **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

### **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.

#### **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.

### **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).

#### **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.

### **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 especifica, pero si 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)

### **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

### **6.c Plan de gestión ambiental**

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



Existen iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

### 35.1. Información adicional

se esta 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 Comunicad 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.

#### **7d. Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta