RSA - PYMES

Empresa evaluada

ARIZÓN Y GRACIA, S.L.
CIF:B22188650
Polígono Monzu. Avda. Industria 8.-
22006 - Huesca
Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

ARIZON Y GRACIA S.L.

02 - Dirección - CP - Población

RONDA DE LA INDUSTRIA PARCELA 8
22006-HUESCA

03 - Sector. Actividad

70% CONSTRUCCION: Impermeabilizaciones, rehabilitaciones, ingeniería civil, piscinas, servicio de diagnostico y gestión integral de elementos contaminados por amianto friable y no friable.

20%LIMPIEZA ESPECIALIZADA: Mantenimientos, limpiezas con hidrolimpiadora, chorreo con silicato de aluminio...

04 - Año comienzo actividad.

1992

05 - Número de personas empleadas

18 PERSONAS POR CUENTA AJENA
2 TRABAJADORES AUTONOMOS (SOCIOS FUNDADORES)

06 - Persona contacto

LORENA ORDUNA PONS
DIRECCION GENERAL

07 - E-mail contacto

lorena@arizonygracia.com

08.- Página web

www.arizonygracia.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

La empresa dispone de un procedimiento denominado "Control de los requisitos legales" en la que cada 3 meses se revisan todos las normas de aplicación obligatoria y voluntaria, en el se incluyen todos los ámbitos legales que pueden afectar a la empresa, y mediante un ckeck se controla de manera sencilla que se cumplen los requisitos, se añaden las modificaciones y en el caso de que surja alguna obligación nueva se incorpora y programa para establecer su cumplimiento.
En el caso de que la normativa sea de libre adaptación como por ejemplo las normas Iso, u otros aspectos que la empresa considera relevantes para el entorno se aplican de la misma manera.
A&G reflexiona sobre los siguientes aspectos:

· Entorno legal y normativo: En el ámbito competencial de las actividades desarrolladas por A&G.
· Entorno tecnológico: Conocimiento y/o incorporación de nuevas tecnologías.
· Entorno económico y social: Situación actual (sector de actividad, problemáticas específicas, etc.) y posibles líneas de actuación futura.
· Próximas tendencias, oportunidades y amenazas en elsector.
· Otros (Vg.: Expertos del sector, prescriptores, etc.).

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

Si

2.1. Información adicional

Las Pymes disponen de herramientas para poder responder a todos los cambios de su entorno, quizás de una manera mas ágil y flexible que las grandes empresas, no obstante para llevar un control interno es necesario disponer de algunas herramientas que faciliten esa integración continúa, también las Asociaciones y Federaciones ayudan a las Pymes a estar al día de estos cambios legislativos que afectan directamente a la buena marcha de la empresa.
En nuestro caso además de las herramientas antes mencionadas, también pertenecemos a la Federación de Asociaciones de Construcción, a la Asociación del Polígono, Aragón Exterior, etc.

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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

3.1. Información adicional

Parte de nuestra estrategia esta alineada con los principios del desarrollo sostenible, que buscan equilibrar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente y el bienestar social.

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 se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

4.1. Información adicional

Para A&G es crítico definir y analizar adecuadamente el entorno de cara a anticipar las necesidades de los grupos de interés y adaptar/diseñar servicios que respondan óptimamente a las expectativas de los clientes. En la Misión y Visión de la empresa se contemplan, desde su definición, las voces de todos los grupos de interés, definiéndose como tales a los siguientes colectivos:
· Empleados
· Proveedores y colaboradores
· Clientes
· Sociedad
· Accionistas
Estas voces, junto a la Misión y Visión, dan lugar a las Líneas estratégicas (y objetivos desplegados en los procesos), conjunto priorizado y ordenado de directrices clave sobre las que se fundamenta toda la Estrategia.
Asi mismo, la empresa tiene monitorizados indicadores para controlar todos estos impactos, a nivel interno, por ejemplo se controla el gasto energético, agua, papel etc., las bajas laborales, la rotación de personal, todo ello indicadores relevantes a parte de los análisis financieros.
A nivel externo: Se realizan Jornadas de concienciación ambiental, para profesionales, trabajadores, colegios, patrocinio de equipos, apoyo a grupos como Aspace, Aves de Huesca, etc....
Nuestro canal de comunicación es nuestra página web, en ella en el apartado noticias comunicamos todas las actividades que la empresa desarrolla.

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

De cara a conocer detalladamente, y por anticipado lo que nuestros grupos de interés (G.I.) esperan de nosotros e integrar dichas expectativas en el proceso de definición de la estrategia de A&G, se realizan una serie de actuaciones en las que se determinan estas necesidades, tomando parte prácticamente todos los ámbitos de la empresa, bien en su desarrollo, o analizando la información que se deriva de ellas, esta información se registra mensualmente.
De este modo, A&G recoge datos periódicamente de sus principales grupos de interés con el fin de dar cobertura a las necesidades y expectativas de todos ellos a través de un óptimo desempeño de las actividades principales de la empresa.

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

La empresa recoge datos de algunos grupos de interés y su grado de satisfacción, los resultados se analizan y monitorizan para integrarlos en la gestión estratégica de la empresa.

· Voz del Cliente: Análisis de las diferentes necesidades y expectativas de los distintos segmentos de clientes, relacionadas con los atributos que nos permiten satisfacerlas

· Voz de la Sociedad: Análisis de imagen, reputación y notoriedad en el ámbito de influencia en el que A&G desarrolla su actividad.

· Voz del Empleado: Análisis de las diferentes percepciones y valoraciones que tiene el conjunto de las personas sobre aquellos aspectos que pueden influir en su desarrollo y, por tanto, en el desarrollo de la organización.

.Voz del Proveedor, mediantes reuniones anuales con la Dirección de la empresa.

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 a disposición de todas las personas de la organización

7.1. Información adicional

La planificación de los recursos humanos parte de la Dirección de A&G, que establece para toda la organización las líneas a seguir en lo relativo a planificación, gestión, control y mejora de los recursos humanos.
La política de la empresa con respecto al bloque estratégico relativo a personas es mejorar de forma continua su desarrollo y aumentar su implicación, motivación en el trabajo y cultura de empresa elemento esencial para que las personas que conforman el equipo de

A&G desarrolle de manera positiva su trabajo.
La gestión de RRHH persigue aprovechar todo el potencial de las personas, conscientes de que éstas representan el principal activo y garantía del compromiso de mejora de la organización ante sus clientes. Para la gestión y mejora de los recursos humanos, desde Dirección se analiza la capacidad y la aptitud de las personas para el desempeño de sus funciones intentando aprovechar el potencial humano de éstas en aras de mejorar cualquier aspecto organizativo.
De hecho, en el marco del cuadro de indicadores de primer nivel de A&G se contemplan varios indicadores relativos a la gestión de personas: Rotación de personal, Siniestrabilidad, Absentismo, clima laboral y desempeño / formación, demostrando el grado de importancia que para la empresa tiene la dimensión de
personas.
Las actividades que la empresa desarrolla al respecto son:

Reuniones. Es el medio más relevante que se emplea para la transmisión de información y directrices de la empresa.
Elaboración, revisión y despliegue de la estrategia, Elaboración y despliegue del Plan de Comunicación, etc. son algunos de los muchos ejemplos que existen en la
dinámica natural de A&G en este sentido.
· Comunicados de la organización.
Circulares internas. Informan sobre criterios, directrices y líneas de actuación a seguir en determinados procesos.
· Mecanismos sistemáticos de recogida de información
de las personas (entrevistas, encuestas, etc.), gestionados según indica el proceso correspondiente desde 2012.
· Proyectos y propuestas de mejora, gestionadas según indica el proceso correspondiente. Desde 2001.
· Tablones de anuncios, distribuidos por las distintas dependencias de la empresa de forma estratégica, visibles y
fácilmente identificables, proporcionando a las personas información organizativa, estratégica, documental y general.
· Página Web. Canal de difusión público que incluye gran cantidad de información sobre la estructura de A&G, sus objetivos y fines y sobre los servicios prestados.
Todo lo descrito anteriormente se articula y despliega en el Plan de Comunicación interna y externa de A&G, documento marco que se despliega anualmente y que determina, para cada ámbito de gestión, información a transmitir, tipo de comunicación (interna o externa

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

De acuerdo con otro de los valores de A&G, "Excelencia operacional", el conocimiento y la capacidad es uno de los pilares en los que se sustenta el servicio prestado por la empresa. Cabe destacar, en el ámbito del conocimiento y la formación, el proceso PR12 Desempeño y Formación, que marca las directrices de formación interna de las personas de la

organización sistematizando la gestión de la formación en función de las demandas y de las necesidades detectadas. También establece el método de evaluación del desempeño del personal pero no solo a nivel "operativo", si no también desarrollando actividades que dan al empleado "cultura de empresa" y les permiten valorar dichas actividades que después la empresa analiza e integra.
Uno de los principales retos de A&G es conseguir unos niveles sostenidos de implicación por parte de la plantilla. Para lograr este objetivo se considera esencial potenciar dinámicas de trabajo en equipo que posibiliten la participación de las personas en la gestión de su propia actividad y en la toma de decisiones.
El objetivo último es crear una cultura corporativa de participación, involucración y reconocimiento que genere conciencia de grupo y de trabajo bien hecho, fomentándose la participación tanto a nivel individual como grupal, confiando en la actitud de las personas y en su disposición para mejorar profesionalmente utilizando cualquier
actividad o función como oportunidad para el estímulo de comportamientos creativos.

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

A&G dispone de un sistema de gestión medioambiental implantado en 2012. Entre muchas de las medidas adoptadas, se han establecido
una serie de indicadores de consumo con el fin de minimizar los consumos de electricidad, agua, combustible, residuos, etc.
A&G ha sido, a lo largo del tiempo, objeto de noticias, y programas de radio, a causa del impacto que nuestra actividad desarrolla en Aragón, estas noticias se publican en la pagina web y medios de la empresa.
A&G patrocina y da cobertura a la cultura y al deporte, apoyando a diversos Clubs deportivos y Asociaciones de la ciudad de Huesca, en diversas ligas y categorías. También colabora en ONGs de ámbito nacional desde siempre.

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

Por citar un ejemplo A&G realizó en 2012 un estudio de imagen y reputación corporativa con el objetivo de evaluar la percepción que existe en la sociedad de la empresa, así como la percepción comparada con respecto a la competencia, entre otras cuestiones. El estudio se diseña con el objetivo de evaluar el índice de notoriedad de A&G, el conocimiento de la actividad, la predisposición a la compra y otro tipo de aspectos relativos a imagen, reputación y percepción social.

De forma externa a A&G se lleva a cabo el trabajo de campo, encuestando a un total de 387 personas y habiéndose alcanzado, en los resultados obtenidos, todos los objetivos que la empresa se fijó cuando se diseñó el estudio. Los aspectos abordados se encuentran categorizados en cuatro factores:

· Índice de notoriedad
· Conocimiento de la actividad
· Predisposición a la compra
· Valoración global Imagen y Reputación Social

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

A&G asume como principio de actuación la mejora continua de todos los procesos de gestión, con la finalidad de satisfacer a la totalidad de grupos de interés y generando, así, mayor valor para éstos. Respecto a la satisfacción de nuestros clientes A&G comienza su dilatada trayectoria de recogida de información de los clientes en el 2001 a través de encuestas. Desde 2008, las encuestas de satisfacción se registran en soporte informático y existe un procedimiento especifico al respecto. Lo habitual es realizar una encuesta con un batería de preguntas relativas al servicio que la empresa ha prestado, y otra relativa al personal de la empresa. El método de recogida de datos para cada cuestión, consiste en cumplimentar dos columnas, una en la que el cliente debe asignar peso a cada pregunta (del 1 al 4) y otra en la que debe valorar el grado de satisfacción que percibe (también del 1 al 4). Con estos datos se obtiene el Índice de Satisfacción por encuesta que se analiza en un indicador específico. Gracias a este indicador medimos las tendencias y la satisfacción en la prestación del servicio de nuestra empresa.
Existen en la empresa varios procesos, destinados a atención al cliente, satisfacción, servicio postventa con sus correspondientes registros, encuestas e indicadores monitorizados.

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 su implantación

12.1. Información adicional

De cara a conocer detalladamente, y por anticipado lo que nuestros grupos de interés (G.I.) esperan de nosotros e integrar dichas expectativas en el proceso de definición de la estrategia de A&G, se realizan una serie de actuaciones en las que se determinan estas necesidades, tomando parte prácticamente todos los ámbitos de la empresa, bien en su desarrollo, o analizando la información que se deriva de ellas

La planificación y fijación de objetivos que permitan desplegar la estrategia se realiza mediante el establecimiento de metas a partir de múltiples entradas (indicadores internos, encuestas a clientes, estudios de mercado, encuestas de satisfacción de personal, estudios de la
competencia, etc.).
En este sentido, A&G utiliza un sistema de indicadores que nos permite analizar los resultados de los clientes y e implementar planes de mejor.
todos estos indicadores son, Facturación, impagados, número y tipo de reclamaciones externas, , tiempo de servicio de pedidos, medioambiente, etc.
El proceso que normaliza esta sistemática es el PCA00405 relativo a la gestión de indicadores, cuyo objeto es establecer el sistema para el seguimiento estratégico,
fijando parámetros de control en aquellas actividades que sean indicativas del desempeño de los procesos:

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

A&G dispone de un proceso de Gestión de la mejora continua que realiza el análisis de la información del sistema, lanza las acciones de mejora en el día a día y facilita la información necesaria para la realización de la revisión del sistema. A su vez dispone de diferentes registros de apoyo como el "Vigilancia tecnológica" que permite a la empresa disponer de herramientas para alcanzar este compromiso, por ejemplo la empresa asiste a ferias nacionales e internacionales como Batimat, asiste a OPENDAY de marcas especializadas de nuestro sector, realizamos visitas a fabricas como por ejemplo la efectuada recientemente a "Imper Italia" en Torino. Todo esto nos permite estar al día en maquinaria y productos de ultima generación que después adaptamos a las necesidades de nuestros clientes, proporcionándoles un servicio innovador y rápido.

Desde 2021 utilizamos UAS (Drones) para realizar tanto los controles de obra como las revisiones de las cubiertas.

Calidad de los productos y servicios

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

14.1. Información adicional

Para la estrategia y reputación de nuestra empresa es tan importante la satisfacción del cliente por la prestación de nuestros servicios, como nuestro compromiso con la calidad de los mismos.

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

A&G dispone en su estructura de un proceso de "Atención al cliente" y de "Servicio postventa", unido al procedimiento de "Gestión de NC, Sugerencias, quejas y reclamaciones tanto de clientes como del propio personal de la Organización.
Esta actividad se realiza en A&G desde 2001 y existen indicadores de rendimiento del sistema de recogida de estas sugerencias, quejas y reclamaciones que nos permiten identificar,las áreas de mejora de nuestro servicio, y así responder a las expectativas de los clientes de manera óptima.

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

Cada servicio prestado por A&G lleva una propuesta en la que se detalla paso por paso todo el servicio a efectuar, con el coste de cada partida, la garantía de los materiales y todo ello soportado por las exigencias legales reglamentarias. En muchos casos se complementan con informes previos, mediciones, planos y fotografías que realiza nuestro departamento de ingeniería y proyectos.
Una copia siempre es firmada por cada parte para dejar claros los conceptos de nuestro servicio, y tras su ejecución, se le facilita al cliente un informe con la ejecución del mismo, aporte de garantías, fichas técnicas, mediciones ambientales, copias de licencias y de documentos entregados ante organismos oficiales, traslados de residuos, etc,etc.
Todo ello en función de la peculiaridad del servicio prestado.

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

El análisis de la voz del Empleado: nos permite analizar las diferentes percepciones y valoraciones que tiene el conjunto de las personas sobre aquellos aspectos que pueden influir en su desarrollo y, por tanto, en el desarrollo de la organización. Este análisis se lleva a cabo realización de entrevistas personales a las personas por parte de
la Dirección, analizando aspectos generales de la empresa y el papel que cada persona juega en ella desde todos los puntos de vista, así como cualquier cuestión relativa a la evolución de la persona en la misma, su motivación, implicación y grado de satisfacción.

Y también la empresa realiza un análisis completo sobre todos los factores posibles que inciden en la satisfacción de las personas en su ámbito laboral, mediante el uso de técnicas cualitativas (encuestas). Recogida de información de satisfacción sobre cada uno de los aspectos (factores) . El análisis de la información y toma de acciones.
Los ítems principales son:
Contenido trabajo diario
Ambiente físico de trabajo
Condiciones laborales
Comportamiento de superior inmediato
Comportamiento del equipo directivo
Relaciones dentro del equipo natural de trabajo
Relaciones con otras secciones de la organización
Comunicación interna
Formación
Sistema de evaluación del desempeño
Sistemas de reconocimiento
Identificación con la organización.
Conciliación laboral y familiar.

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.

La empresa no realiza planes al respecto, porque va implícitamente en la cultura de la empresa, el acceso a cualquier persona sin mención expresa a su sexo, cultura, raza o religión.
A&G cuando promociona un puesto, valida las aptitudes y actitudes de la "persona". Las retribuciones se realizan en base al Convenio de nuestro sector, y los trabajadores que disponen de incentivos son en base a su productividad, sin importar la antigüedad, cualquier persona puede promocionar en nuestra empresa.
Como ejemplo, podemos mencionar que ha existido en nuestra plantilla más de 10 nacionalidades diferentes con sus respectivas religiones y cultura y a nivel jerárquico, después de los dos socios propietarios y fundadores de la empresa, el siguiente puesto de mando lo desempeña una mujer desde hace 18 años.

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.

A&G considera que un buen profesional ha de tener un equilibrio en todas sus facetas como persona, y desde la empresa se intenta, en la
medida de las posibilidades existentes, propiciar dicha conciliación.
En este sentido, como ilustración de esa apuesta por conciliar la vida laboral y familiar, en 2008 se oficializó un horario de jornada continua
para los trabajadores.
Así mismo, se intenta ser sensible a circunstancias que pueden no tener nada que ver con la actividad del negocio pero pueden ser de
gran importancia para las personas: Más allá de que la empresa cierre únicamente una semana al año por motivo de las fiestas patronales, el
resto de vacaciones disponibles las solicita el empleado para disfrutarlas cuando las necesita, ofreciendo, en el caso de trabajadores
extranjeros, la posibilidad de acumular días vacacionales para poder disfrutar de largas estancias en sus países de origen.
Así mismo, la empresa dispone para los empleados que lo soliciten de asesoría fiscal, laboral y legal gratuita, para todo tipo de cuestiones personales. Y dispone también de una líneas de préstamos anuales a interés 0% para todo el personal que lo requiera.

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.

De acuerdo con otro de los valores de A&G, "Excelencia operacional", el conocimiento y la capacidad de los colaboradores es uno de los pilares en los que se sustenta el servicio prestado por la empresa. Cabe destacar, en el ámbito del conocimiento y la formación, el proceso PR12 Desempeño y Formación, que marca las directrices de formación interna de las personas de la organización sistematizando la gestión de la formación en función de las demandas y de las necesidades detectadas. También establece el método de evaluación del desempeño del personal de la siguiente manera:
- Los responsables de procesos: Evalúan el desempeño del personal a su cargo mediante informes detectando las necesidades formativas. Dictaminan la evaluación de la formación recibida del personal a su cargo y lo notifican a RRHH. Dictaminan las necesidades formativas derivadas de los estudios de mejora continua transmitidos por Calidad y Medio Ambiente.
-RRHH junto con la Dirección de la empresa establece los planes formativos anualmente y comunica a los trabajadores afectados las formaciones a recibir.

Finalmente queremos destacar que la formación en A&G tiene dos vertientes básicas:

· La primera consistente en dotar de formación y adiestramiento a los trabajadores para desempeñar su trabajo de manera eficaz, para lo que se realizan cursos
específicos del sector para la totalidad del personal de la empresa, cursos para los empleados de nueva incorporación y de reciclaje para el resto del personal. Esta formación permite a los trabajadores de la empresa evolucionar dentro de la organización y asumir mayores responsabilidades. Una ilustración de lo anterior es que todo el
personal destinado al departamento de Impermeabilizaciones empezó a trabajar con la categoría de peón y en la actualidad han obtenido todos la categoría de Oficial de 1ª y 2ª.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

21.1. Información adicional.

Contamos con un programa de evaluación del desempeño anual en el que participan los trabajadores y se marcan objetivos a nivel profesional para el siguiente año, los cuales se revisan y se modifican si es necesario.

Seguridad y Salud

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

22.1. Información adicional.

En la tenemos muy presente la Evaluación de Riesgos en nuestro día a día debido a una de nuestras actividades, retirada de material contaminado por amianto.. Los trabajadores están muy concienciados e implicados.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

En algunas ocasiones no es fácil utilizar criterio medioambientales o similares para hacer las compras, porque los materiales que usamos para construcción no se encuentran facilmente.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Existe un listado de proveedores aceptados, en el que se han valorado diferentes criterios. Se intenta habitualmente que sean proveedores de la zona, lo cual beneficia al medio ambiente, al no tener que utilizar transporte.

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.

A&G patrocina y da cobertura a la cultura y al deporte, apoyando a diversos Clubs deportivos y Asociaciones de la ciudad de Huesca, en
diversas ligas y categorías. También colabora en ONGs de ámbito nacional desde siempre como por ejemplo:
-Apoyo al deporte: CLUB ATLETISMO HUESCA 2006, CLUB BALONCESTO BOSCOS 2004, CLUB PATÍN HUESCA 2006, CLUB PETANCA ALEGRÍA LAURENTINA 2004, C.B. PEÑAS HUESCA 2001
-Otros grupos: BOMBEROS UNIDOS Otras SIN FRONTERAS 2002, GRUPO ORNITOLOGICO OSCENSE 2008, Aspace 2016.

-Otras acciones sociales: Charlas formativas, conferencias y sensibilizaciones que se publican semanalmente en nuestra web: http://www.arizonygracia.com/noticias/
y algunas por su repercusión social también han aparecido en prensa local.

Con el fin de evaluar nuestro compromiso social ya en 2012 realizamos un estudio de imagen y reputación corporativa con el objetivo de evaluar la percepción que existe en la sociedad de la empresa, así como la percepción comparada con respecto a la competencia, entre otras cuestiones. El estudio se diseña con el objetivo de evaluar el índice de notoriedad de A&G, el conocimiento de la actividad, la predisposición a la compra y otro tipo de aspectos relativos a imagen, reputación y percepción social.
De forma externa a A&G se lleva a cabo el trabajo de campo, encuestando a un total de 387 personas y habiéndose alcanzado, en los resultados obtenidos, todos los objetivos que la empresa se fijó cuando se diseñó el estudio. Los aspectos abordados se encuentran categorizados en cuatro factores:
· Índice de notoriedad
· Conocimiento de la actividad
· Predisposición a la compra
· Valoración global Imagen y Reputación Social

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

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

26.1. Información adicional.

A&G esta comprometida social y medioambientalmente, además de poseer la Iso 9001 y la 14001 desarrollamos todo tipo de actividades gratuitas, encuadradas en nuestra estrategia de negocio como por ejemplo:

- "Jornadas Técnicas sobre el amianto" que realizamos para personal técnico y profesional y en colaboración con otros organismos como el ISSLA, el Seprona , Ayuntamiento de Huesca, Federación Asociaciones de Construcción.

-Colaboraciones con la FLC Aragón, para impartir formación, seminarios y jornadas dentro de nuestro ámbito profesional.

-Pertenecemos al CLub Aspy Preference, en dicho club, de manera trimestral nos reunimos con otros técnicos y empresarios de la provincia de Huesca de todos los sectores, y entre todos debatimos cuestiones en materia de seguridad aplicables a nuestra empresa como por ejemplo " La Seguridad Basada en el Comportamiento".

-También asistimos a los Desayunos Networking que organiza Aragón Exterior, con el fin de cambiar impresiones y establecer alianzas con empresas Aragonesas que exportamos fuera.

-Y por ultimo A&G, colabora con otro tipo de Asociaciones y Fundaciones como por ejemplo la Federación Asociaciones de Construcción, en la que un miembro de nuestra empresa es vocal de la misma.

Todo ello se encuadra en el marco estratégico de la empresa, se fijan objetivos, indicadores y presupuesto y se revisa anualmente por la dirección de la empresa, que los aprueba.

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

Nuestra política de RSC no es una mera declaración de intenciones sino un compromiso

sostenido en el tiempo por lo tanto, toda la información que A&G proporciona en su entorno es transparente, precisa y clara.

Toda la documentación enviada al exterior, es revisada mensualmente, bajo las directrices de nuestros procedimientos de "Soporte Documental" y "Vigilancia de aspectos legales".

Todas las actividades de la empresa son fácilmente contrastables y son publicadas en nuestros medios y web.

Toda nuestra actividad económica es pública, transparente y legal.

Además A&G se somete a varias auditorias anuales para corregir desviaciones en el caso de que existieran.

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

A&G dispone de un proceso específico denominado "Comunicación" que establece los canales de comunicación interna a todos los niveles de la organización y determina los canales y la información que se comunica al exterior.

El proceso esta diseñado para:
- Detectar las necesidades de comunicación de A&G
- Elaborar el Plan de Comunicación,
- Realizar la comunicación.Por ejemplo, cada semana se publica en redes todas las actividades profesionales, sociales y medioambientales que desarrolla la empresa.
- Comunicar la información recibida del SIG según lo establecido en cada uno de los procedimientos o fichas de procesos junto con el personal implicado.

Respecto a las buenas practicas, A&G tiene elaborados diferentes manuales como por ejemplo "Buenas practicas medioambientales", "Buenas practicas de seguridad vial" entre otros más específicos, a disposición de sus grupos de interés, para fomentar aquellas materias que consideramos relevantes social y medioambientales.

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.

La gestión en materia medioambiental en A&G se lleva a cabo mediante su sistema de gestión medioambiental basado en la norma ISO 14001. Además, la empresa se encuentra registrada como Pequeño Productor de residuos peligrosos y como Empresa Registrada por Riesgo por Amianto. Los principales procesos en
base a los cuales se gestiona este ámbito son:

· PMA04001 Aspectos Medioambientales. Este proceso incluye un registro que controla el consumo de papel, el agua, la electricidad, los productos químicos y el combustible, así como vertidos y ruido. Se monitoriza, así mismo, el registro y control de los residuos peligrosos y no peligrosos y la gestión que se realiza con ellos. Como ilustración, A&G recicla todo el papel y cartón de las oficinas y almacén, así como los envases de plástico y los residuos de pinturas, imprimaciones y disolventes. Asociados a estos registros existen indicadores de control de consumo eléctrico, agua,
combustible y residuos peligrosos actualmente en
implantación y desarrollo.
· PMA04002 Requisitos legales. Define la metodología
establecida por A&G para identificar y acceder a los
requisitos legales y otros compromisos suscritos, aplicables a
los aspectos generados por las actividades y servicios que
presta, así como establecer un método para el seguimiento y
control de su cumplimiento.

.PMA04004. Emergencias. Este proceso aplica a todas las
posibles situaciones de riesgo y emergencia o accidentes,
para el medio ambiente, que puedan producirse en las
instalaciones de A&G o en el desempeño de la actividad que
el personal de la empresa realiza fuera de las instalaciones.
Una de las mejoras previstas una vez se certifique el sistema (previsto
para agosto del 2012) es extender a proveedores y colaboradores
filosofías de gestión medioambiental eficiente, teniendo incluso en
cuenta dichos aspectos desde un punto de vista contractual.

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.

El sistema de A&G se basa en el autocontrol, la autorregulación y la responsabilidad de todas las personas que componen la empresa.
Los datos recogidos desde el 2011, año en el que se comienza a implementar el Sistema

de gestión Medioambiental, va a permitir comparar con el año anterior, no implicando, el establecimiento de objetivos, necesariamente reducciones anuales de dichos consumos, ya que se podrían menoscabar las necesidades del servicio y el confort de los trabajadores, sino que el fin es mantener un nivel estable de éstos dentro de una dinámica de optimización y aplicación de mejoras permanente.

Este sistema lo proyectamos a cada servicio prestado, intentando siempre proteger el medioambiente, por ejemplo:

- Disponemos de un Ingeniero Técnico Forestal en plantilla que evalúa y analiza el impacto de nuestro trabajo sobre el medioambiente, en ocasiones hemos cubierto ríos para no contaminarlos al realizar labores de rehabilitación en puentes y caminos.

-En otras ocasiones hemos colaborado con los Bomberos de Huesca, para de manera voluntaria prestar nuestros equipos ante incendios y otro tipo de siniestros ambientales en nuestra zona de desarrollo de actividad.

-En nuestra web, semanalmente colgamos noticias y a través de este canal, y de las redes sociales, publicamos post para sensibilizar del cuidado del medioambiente, el uso masivo del plástico, el reciclaje entre otros consejos.

Economía circular

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

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

31.1. Información adicional

Una de nuestras principales líneas de negocio es el desamiantado, en la que además de seguir escrupulosamente toda la normativa de gestión de residuos e intentamos darle valor añadido a su retirada, gestionando de forma rápida y eficaz su desaparición,

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

La comunicación ambiental se desarrollad de la misma manera que el resto de comunicaciones de la empresa.

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

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?

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

A&G ha tenido capacidad para diversificar el negocio y encontrar nichos de mercado ante la crisis sectorial, esto junto con una gran especialización en los servicios que prestamos, nos ha permitido ser sostenibles en el tiempo además apostamos por la internacionalización de la empresa, que nos ha reportado además de clientes, mayor especialización, crecimiento interno y una mayor visión global..

Otro de los pilares de Arizón & Gracia, S.L. es la imagen que goza en el sector y en el mercado en que se encuentra.
Esta imagen ha sido ganada a base de mucho esfuerzo y trabajo por parte de la compañía y la apuesta por la calidad es básica para que la empresa haya alcanzado esta imagen.
Se ha de destacar que la imagen de Arizón & Gracia, S.L. es básica para poder afrontar cualquier tipo de proyecto comercial y en la actualidad los problemas organizativos pueden afectar negativamente a esta imagen. La empresa tiene una imagen muy buena y esto se debe aprovechar para poder consolidar el negocio y aumentar los márgenes operativos.
La buena imagen de Arizón & Gracia, S.L. es muy importante, para buscar un aumento de la rentabilidad y de la cifra de facturación, pero ha de ir acompañada de acciones complementarias

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Prospección:

Arizón & Gracia, S.L. debe volver a evaluar la prospección de su entorno, para obtener

definida su zona de influencia, el conociendo exhaustivo de sus principales competidores, sus fortalezas y debilidades.

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 pero no ha establecido ningún compromiso 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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.