Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

TUV SUD IBERIA
CIF:A81670614
Autovía Logroño, km 2.400. Pol. El Portazgo, edif
60. Bloque A. Oficina 1
50011 - ZARAGOZA
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

TÜV SÜD IBERIA

02 - Dirección - CP - Población

Autovía Logroño, km 2,400. Polígono El Portazgo, Edif 60, bloque A, Oficina 1 y 2. 50011 - Zaragoza

03 - Sector. Actividad

CONSULTORIA SISTEMAS DE GESTIÓN
NDT Y MATERIALES
ENERGÍA
FORMACION
CONTROL TÉCNICO DE CONSTRUCCIÓN
SEGURIDAD DE PROCESOS

04 - Año comienzo actividad.

TUV SUD IBERIA EN ARAGON: 2016

05 - Número de personas empleadas

7

06 - Persona contacto

Elena Quintáns Pintos

07 - E-mail contacto

elenacatarina.quintans@tuv-sud.es

08.- Página web

http://www.tuv-sud.es

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 tiene en cuenta y se ve afectada, directa e indirectamente, por temas globales y generales, tales como Económicos, Políticos, Medioambientales, Tecnológicos y Sociales.. Se tienen en cuenta en la medida que se planifica, aplica, mide, analiza y re-planifica medidas que cubran los riesgos detectados y aproveche oportunidades que surgen de análisis que realizamos periódicamente aplicando herramientas típicas de gestión, como las herramientas DAFO y AMFE

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

No

2.1. Información adicional

No, es prácticamente imposible. TUV SUD Iberia pertenece a asociaciones profesionales y empresariales de ámbito autonómico, nacional e internacional para hacer frente a ese tipo de retos.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

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

A nivel global de grupo existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales
A nivel local se establecen anualmente acciones estratégicas para aprovechar las oportunidades que brinda el mercado, las novedades legislativas y los cambios sociales, para hacer frente con criterios objetivos de éxito a los retos de carácter económico, de responsabilidad social y de impacto ambiental.
Nuestra seña de identidad de la incorporación de la Responsabilidad Social en nuestra estrategia a corto, medio y largo plazo se realiza mediante:
- Seguridad Industrial
- Medio Ambiente Industrial

- Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad
- Implantación de Sistemas de Gestión Medio Ambiental
- Implantación de Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria
- Implantación de Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales
- Etc.

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

Consejería de Industria del Gobierno de Aragón. Disponemos de autorizaciones para intervenir en diferentes campos reglamentarios.
Grandes Clientes Industriales: en los que realizamos intervenciones de Seguridad Industrial según autorizaciones oficiales
Clientes en general: la pyme aragonesa en la implantación de sistemas de gestión.
Personas: los empleados que trabajan en nuestra organización

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

6.1. Información adicional

El principal mecanismo es el de la entrevista personal con los diferentes grupos de interés o sus representantes, analizando y poniendo y marcha planes de actuación en función de las diferentes expectativas y necesidades de cada grupo de interés

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

Existe un código de conducta redactado por un departamento específico que aceptan todos los empleados y que se revisa periódicamente. El código de conducta es publicado en formato papel de forma entendible y de lectura amena para favorecer su difusión y comprensión por todos los empleados de la organización.

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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores

de la organización

8.1. Información adicional

Sí, se informa a todas las personas de la empresa a través de los mecanismos de comunicación al alcance de la organización (por ejemplo Manual de Bienvenida centrado en personas de nueva contratación). Periódicamente la dirección informa a los empleados de la evolución económica, social y ambiental de la empresa y sus planes a corto, medio y largo plazo, para conseguir el apoyo de los empleados.

Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

El grupo TÜV SÜD ha decidido demostrar su responsabilidad social de una manera muy especial. Se va a donar una importante partida económica para apoyar la educación y formación de jóvenes que de otra forma no podrían permitirse estas cualificaciones", "Con este fin, vamos a llevar a cabo varios proyectos a través de la Fundación de TÜV SÜD.
Estos proyectos incluyen el desarrollo e implementación de conceptos de estudio especiales para niños y jóvenes inmigrantes, iniciativas de referencia que proporcionan a los jóvenes socialmente desfavorecidos la posibilidad de formarse en carreras técnicas, y un premio de innovación para PYMEs que trabajan con instituciones científicas para conseguir y lanzar ideas de productos innovadores.

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

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

10.1. Información adicional

El Plan de responsabilidad social a nivel de grupo TUV SUD tiene indicadores específicos con objetivos concretos que son revisados y actualizados en función de otras variables estratégicas, tales como: planes de negocio, actividad y condiciones actuales y previstas del mercado y de los principales competidores y previsión de novedades legislativas en materia de seguridad y medioambiente industrial y servicios de sistemas de gestión, principalmente.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

11.1. Información adicional

Conocemos la satisfacción de nuestros clientes a través de sistemas polivalentes de entrevistas personales, seguimiento de ofertas y contratos, encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias etc.
La relación con los clientes implica un clima de confianza que hace que nos soliciten continuamente apoyo técnico y legislativo para resolver los problemas reglamentarios y de asistencia técnica que se les plantean.

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

El mecanismo por el que las mejoras se incorporan a los procesos operativos de servicio a los clientes es el siguiente:
- Análisis del cumplimiento de objetivos
- Análisis de incidencias
- Análisis de riesgos y oportunidades
- Conclusiones finales
- Incorporación de las mejoras a 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

Periódicamente se analiza la obsolescencia de los servicios prestados, los servicios de la competencia y los nuevos servicios que, normalmente a través de nueva reglamentación o normativas, son de aplicación. La puesta en el mercado de los nuevos servicios se realiza mediante comunicación directa e indirecta a los clientes que entendemos pueden ser receptores de los nuevos servicios, para satisfacer sus expectativas y necesidades.
La innovación de nuestros servicios se manifiesta completamente en la responsabilidad y sostenibilidad que lleva implícita la seguridad y el medio ambiente industrial, además de los sistemas de gestión que ayudamos a implantar para hacer las empresas más viables económicamente y más sostenibles en el tiempo minimizando el impacto ambiental y con total seguridad.

Calidad de los productos y servicios

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

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

15.1. Información adicional

Cuando concluye el servicio contratado, comienza el servicio postventa que consiste en

mantener continuamente informado a nuestros clientes de las novedades reglamentarias, normativas o de mejora que se producen en los servicios prestados,
En caso de detectar alguna incidencia en nuestro servicio, rápidamente ofrecemos a los clientes la solución correspondiente.

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

De cada servicio contratado u ofertado, se proporciona información detallada, ya sea de forma verbal o, preferentemente escrita, consistente en:
- Reglamentación aplicable
- Normativa interna y externa utilizada
- Riesgos inherentes al no cumplimiento de la reglamentación o normativa
- Condiciones objetivas de preparación previa a la prestación del servicio
- Tipo de informe
- Plazo de prestación del servicio y de entrega del informe

También disponemos de página web con información sobre todos los servicios prestados por nuestra empresa, folletos informativos descargables, documentos de apoyo etc.

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

17.1. Información adicional

La evaluación de la satisfacción de las personas empleadas se valora, principalmente, mediante entrevistas individuales y de equipo, donde, en un ambiente de plena confianza, los empleados manifiestan sus opinión sobre los diferentes aspectos que les afectan:
- Política y planificación de Recursos Humanos
- Desarrollo de talento de las personas a través de formación en competencia técnicas y desarrollo de competencias conductuales
- Enriquecimiento de tareas y potenciación de la creatividad de los empleados
- Planes de comunicación
- Reconocimiento y atención a los empleados de forma individualizada, con total respeto a la diversidad y su integración.
- Plena conciliación de la vida laboral con la personal 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)?

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

18.1. Información adicional.

De forma explícita se disponen de medidas que promueven y aseguran la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general
Se garantiza la Igualdad de Oportunidades, en cuanto todos los empleados tienen la misma oportunidad para acceder a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución, y la no discriminación por ninguna circunstancia de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura.

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?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Se han establecido actuaciones que facilitan la conciliación de todas las personas empleadas de forma individualizada, atendiendo a las necesidades y características individuales de cada persona empleada.
Entre estas actuaciones destacan: posibilidad de trabajo online, libertad de horarios, polivalencia entre técnicos, información de derechos en temas de conciliación, planificación rigurosa de las actuaciones técnicas con suficiente margen para atender a los imprevistos, conocimiento compartido para establecer sustituciones sin alterar la calidad del servicio, en caso necesario, etc.

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.

La relación de plena confianza entre empresa y personas empleadas implica que se conocen y manifiestan las necesidades de formación a través de los canales de comunicación establecidos con carácter general y específicos:
- Solicitud directa y escrita del empleado

- Solicitud directa y verbal del empleado
- Análisis de tareas para determinar las necesidades de formación de las personas empleadas
- Planes de carrera, que lleva implica la formación correspondiente
- Etc.

Seguridad y Salud

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de proveedores

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 nivel de grupo existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología propia de establecimiento y seguimiento, así como indicadores y objetivos que nos indican si se han alcanzado las metas establecidas
A nivel local se realizan colaboraciones con entidades colaboradoras en diferentes ámbitos.

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.

A nivel global se desarrollan proyectos de acción social integrados en la estrategia, los cuales tienen su propio presupuesto, planificación específica de acciones dirigidas a la consecución de objetivos que son revisados para las siguientes planificaciones. Periódicamente se revisan y actualizan los planes de acción social dentro de la revisión estratégica.
A nivel local los proyectos sociales de alcance global se complementan con proyectos locales que contribuyen en la sociedad más cercana.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se

comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

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

27.1. Información adicional

Los proyectos y actividades de acción social se difunden, fundamentalmente, entre los líderes y empleados de la organización. También se les anima a participar y contribuir de manera personal en proyectos de ámbito local sociales o medioambientales.

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?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

28.1. Información adicional

A nivel local se comunican las actuaciones que llevamos a cabo de forma no sistemática y puntual.

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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

El plan de actuaciones ambientales toma como referencia la norma UNE EN ISO 14001, desarrollando nuestra actividad con un mínimo impacto ambiental y ayudando a nuestros clientes, potencialmente con mayores riesgos ambientales, a reducir, minimizar o eliminar su impacto contaminante.
Nuestra actuación a nivel local se basa en:
- Reducción de consumo energía eléctrica
- Reducción de consumo de agua
- Reducción de consumo de carburantes
- Reducción de consumo de papel
- Reducción de consumo de cartuchos de tinta y tóners
- Reducción de residuos papel
´- Reducción de residuos plásticos
A través de nuestro sistema informático ASAL (Servicio de Actualización de Legislación) estamos al corriente de cualquier novedad que surja en la legislación ambiental publicada en los boletines oficiales.

Compromiso frente al cambio climático

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

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

30.1. Información adicional.

Los planes de actuación ambiental son comunicados internamente a todos los empleados, para que contribuyan con su concienciación al cumplimiento de los objetivos de reducción de consumos y residuos, que son los únicos efectos contaminantes que puede acarrear el desarrollo de nuestra actividad.

Economía circular

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 comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

32.1. Información adicional

Las actuaciones en materia ambiental se comunican a los empleados de la organización y, en caso necesario, a entidades colaboradoras que se pudieran ver afectadas.

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

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La implicación y compromiso de la nueva dirección de TUV SUD ATISAE en materia de Responsabilidad Social Corporativa que potenciará, sin duda, la realización a corto, medio y largo plazo de actuaciones sociales y ambientales a nivel general y local (Aragón).

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Establecer planes estratégicos a nivel local (Aragón) que impliquen la planificación, implantación, medición, análisis y actualización de actuaciones laborales, sociales y ambientales integrados en la estrategia de negocio.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible