

RSA - PYMES

Empresa evaluada

RIGUAL, S.A.

CIF:A22010680

Autovía A2 Km. 442

22520 - FRAGA

Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

RIGUAL, S.A.

02 - Dirección - CP - Población

Ctra. Autovía A2, Km. 442

22520 Fraga (Huesca)

03 - Sector. Actividad

Sector del Metal: Empresa industrial, fabricante de vehículos cisterna para la mejora del medio ambiente, energía y maquinaria agrícola.

04 - Año comienzo actividad.

Año Fundación Empresa: 1957

05 - Número de personas empleadas

Plantilla Diciembre 2022: 110 personas.

06 - Persona contacto

David Puerta Martín

RSC Manager

07 - E-mail contacto

dpuerta@rigual.es

08.- Página web

www.rigual.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

Rigual SA es una empresa familiar fundada en 1957 que cuenta con una amplia experiencia y apreciable implantación en el territorio donde tiene su sede; concretamente en la ciudad de Fraga, ubicada al sur de la provincia de Huesca. Es una zona de economía agroindustrial en un ámbito rural, que lucha contra la España vaciada a través de la generación de empleo de calidad.

La empresa definió e instauró hace más de 10 años su Misión, Visión y Valores; los cuales detallamos a continuación:

- Misión: somos un elemento clave del éxito de nuestros clientes, proporcionándoles soluciones de transporte y maquinaria eficaces, innovadoras, con un alto nivel de calidad, y respetuosas con el medio ambiente.
- Visión: Llegar a ser un proveedor de referencia a nivel nacional en los mercados de transporte de carburantes y agrícola, de vehículos municipales y de servicios medio ambientales, con el objetivo de extender nuestra presencia a nuevos mercados para así garantizar la rentabilidad sostenible de la Empresa y su contribución a la Sociedad.

Valores:

- Servicio a nuestros clientes.
- Rentabilidad sostenible.
- Desarrollo de nuestros empleados.
- Excelencia en nuestros Productos, Servicios y Procesos.
- Colaborar al crecimiento y desarrollo de la Sociedad en la que trabajamos.
- Cooperación con nuestros proveedores.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso con el Medio Ambiente.
- Búsqueda permanente de la innovación.
- Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Los orígenes de Rigual son la fabricación de Maquinaria Agrícola (remolques, plataformas, cisternas de purín y esparcidores de estiércol); tras una larga experiencia de fabricación de vehículos especiales para el Ministerio de Defensa la empresa se reorientó y desarrolló las nuevas divisiones de logística de combustibles y de vehículos para servicios medioambientales. Actualmente opera tanto en el mercado nacional como internacional.

Durante estos últimos años Rigual ha impulsado diferentes proyectos estratégicos, con el objetivo de diferenciarse y de anticiparse, tanto al mercado como a los nuevos retos en una economía totalmente globalizada:

- Calidad: Implantación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015. Desde el año 2000.
- Empresa Familiar: Sucesión y aprobación del Protocolo Familiar.
- Excelencia: Implantación del Modelo EFQM 2020.

- Adhesión en enero de 2021 al Plan de Excelencia del IAF.
- Responsabilidad Social: Implantación en la Empresa en el año 2019. desde entonces Rigual cuenta con una Memoria de Responsabilidad Social que se actualiza anualmente.
- Sello de PYME RSA+ 2024.
- Desde el año 2020 Rigual tiene activo el "Club de Voluntariado de Rigual", es una herramienta de fomento del voluntariado entre nuestras personas y forma parte de la iniciativa del IAF: Ventana de Cooperación.
- Medio Ambiente: desde marzo de 2021 de está certificado acorde la normativa del Sistema de Gestión Medioambiental UNE EN ISO 14001:2015.
- Plan Igualdad; desde marzo de 2021 está registrado ante Servicio Provincial y Subdirección Provincial de Trabajo el Plan de Igualdad.
- Agenda 2030: Rigual es desde mayo de 2020 Socio Signatory de la Red Española del Pacto Mundial.
- En 2022 llevamos a cabo la primera encuesta de percepción social, esta es una acción enmarcada en el Plan de RSC y relacionada con la implantación y liderazgo de la Agenda 2030.

La empresa siempre ha mantenido en sus políticas estratégicas un enfoque por la Innovación, impulsando con ello la visión a largo plazo, que caracteriza a tantas empresas familiares; invirtiendo en el desarrollo sostenible de nuestra compañía. Por ello ha recibido los siguientes reconocimientos:

- Premio a la Excelencia Empresarial Cámara de Comercio de Huesca 2004. Categoría Industria.
- Premio Empresa a la Trayectoria Empresarial 2008.
- Reconocimiento Feria de Fraga & MercoEquip 2013.
- Finalista Premio a la Excelencia Empresarial de Aragón 2013.
- Sello CEPYME 500.
- Sello Pyme Innovadora.
- Sello Pyme RSA 2024.
- Sello Pyme RSA+ 2024
- Premio a la Excelencia Empresarial de Aragón 2021.

Esta política de inversión constante nos ha permitido diversificarnos y alcanzar una sólida posición en cada uno de los tres sectores y divisiones en los que operamos. El elemento diferenciador de Rigual es la orientación al cliente, adaptándonos y generando valor añadido en el diseño y la fabricación.

En RIGUAL trabajamos con el principal objetivo de proporcionar a nuestros clientes las soluciones adecuadas a sus necesidades. Invertimos en nuevos diseños, tecnología, maquinaria y procesos de fabricación para poder suministrar los vehículos y maquinaria que les permitan operar de forma más competitiva. La plantilla actual de la empresa es de 115 personas, en fecha diciembre 2023.

Nuestra ventaja competitiva es colaborar, a través del dialogo cercano, con nuestros clientes como Grupo de Interés clave, para así comprender sus necesidades y proporcionarles las soluciones que necesiten.

En Rigual apostamos por la promoción interna y la formación constante de nuestros empleados.

Como parte de nuestra estrategia de empresa responsable, sostenible e innovadora

buscamos y queremos aportar soluciones a la gestión del medio ambiente y para comprometernos así con nuestra comunidad local y comarcal.

Son fundamentales nuestras Personas pues son el nuestro activo principal; por ello nuestras políticas en materia de RRHH están enfocadas a:

- Retención del talento.
- Aplicar el Objetivo Proyecto Target Gender Equality de la Red Española del Pacto Mundial.
- Formación y aprendizaje continuo.
- Promoción Interna.
- Conciliación familiar, flexibilidad y teletrabajo.

Por lo que respecta a los cambios políticos y económicos que afectan al mercado nacional e internacional, en Rigual hemos procedido a la revisión de nuestros objetivos estratégicos; estos han sido recogidos en el último análisis sobre los cambios en las cuestiones externas e internas y se han incorporado al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y al sistema de Gestión Ambiente ISO14001:2015, se han tenido en cuenta los siguientes análisis:

- DAFO.
- Aspectos Ambientales y de Control Operacional.
- Requisitos Legales y otros Requisitos (Industriales).

La empresa tiene implantado desde el año 2019, un proceso de revisión estratégico a través del Modelo CANVAS.

Rigual desde marzo de 2021 esta certificada bajo la Norma UNE EN ISO 14001:2015; es una decisión estratégica de la empresa hacia el camino de la Sostenibilidad.

Para afrontar la actual etapa de la digitalización Rigual ha avanzado incorporando diversos elementos de transformación digital en los procesos productivos en sus diferentes fabricados y equipos, desde el año 2020 ha realizado importantes inversiones en la implantación y mantenimiento se de:

- Nueva versiones y actualizaciones de Sistema de Gestión Documental PROQUO EFQM.
 - Nueva Versión EPR/NAV Dynamic 365 Business Central.
 - Sistemas de almacenamiento de datos.
 - Implantación, formación y desarrollo a la gestión del departamento comercial del software ERP Sales Force desde 2021.
 - Incorporación del Sistema PLC en los mucho de nuestros equipos que soporta la tecnología innovadora de Internet de las Cosas (IoT) e IA; el objetivo es mejorar los rendimientos, controles y la vida útil de nuestros los equipo y desarrollos Rigual..
 - Innovación constante en el diseño de Producto, aumentando la eficiencia operativa, alineado con el ODS9 Industria, Innovación e Infraestructura.
 - Nuevos protocolos de trabajo orientados a mejorar la seguridad, productividad y ergonomía en el trabajo, alineado con el ODS8 Trabajo decente y crecimiento económico
- Rigual tiene alineados los Objetivos Estratégicos del año 2023 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, concretamente con los ODS9, ODS8, ODS12, ODS13 y ODS17.

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

No

2.1. Información adicional

Si nos centramos en los Objetivos 2030/ODS, vemos que el número 17 son las Alianzas para lograr los Objetivos; por este motivo, es fundamental buscar acuerdos y cooperación con diversos colaboradores, aún más, estando localizados en una zona con un sector agrícola muy potente como es Fraga, donde durante los últimos años se han instalado bastantes empresas de diferentes sectores industriales.

Rigual para afrontar sus proyectos, tiene aprobado un Plan Estratégico y trabaja bajos las directrices marcadas por el sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015, el sistema de Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001:2015 y el modelo EFQM 2020; donde las alianzas tanto a nivel de empresa, asociaciones empresariales, como administraciones públicas son fundamentales.

Tanto en el nuestro Plan Estratégico como en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa indican y reconocen los Grupos de Interés con los que hemos de mantener una excelente relación y comunicación. Orientado a mejorar el entorno donde operamos, nuestra propuesta de valor es ser una empresa familiar, próxima y con un trato personalizado con nuestros clientes, proveedores y por supuesto con nuestros trabajadores.

En este punto queremos destacar que Rigual mantiene con su compromiso con el empleo, todo un ejemplo de responsabilidad con nuestras personas, la Sociedad y el territorio donde estamos implantados, alineado con el ODS8 de Trabajo decente y crecimiento económico; siendo la formación continua de nuestros trabajadores un pilar de nuestra empresa.

Rigual implantó en el año 2019 el Business Model Canvas, su objetivo es asegurar el desarrollo de un modelo de negocio claro y sostenible; que sea capaz de ofrecer las repuestas indicadas a las necesidades comerciales de la Organización.

Rigual opera alineado con el sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 y con el sistema de gestión ambiental ISO14001:2015; tiene así mismo definido un análisis DAFO que se revisa anualmente por la dirección y está documentado en el sistema PROQUO EFQM.

Para afrontar los retos de futuro y los cambios en el ecosistema, Rigual forma parte de varias Asociaciones Profesionales, donde comparte información y proyectos de innovación, todo ello alineado con el ODS17 Alianzas para Conseguir los Objetivos.

Para Rigual, proyectos como el Plan de Responsabilidad Social de Aragón (RSA), impulsado por el IAF del Gobierno de Aragón, son claves para conseguir estos objetivos y adaptarnos a las nuevas tendencias globales; en una sociedad que evoluciona de manera muy rápida, un objetivo para este año 2024 es renovar el Sello RSA+.

En los tiempos actuales, tan convulsos, con un panorama de tensiones internacionales provocadas por la guerra en Ucrania y la invasión de Gaza, es fundamental el papel de las empresas y para ello, es clave la estabilidad política y el dialogo institucional; contando siempre con los sectores empresariales y sociales.

En Rigual, SA desde el año 2021 hemos reforzamos el dialogo con los Grupos de Interés, y muchas de sus expectativas se han implantado en la empresa de manera conjunta,

principalmente las orientadas hacia la Sostenibilidad (ISO 14001), la Igualdad (ODS5) y la Transformación Digital (ODS9).

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

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

3.1. Información adicional

Para nuestra empresa es importante no solo cumplir con las exigencias legales en cuestiones sociales y ambientales, como empresa comprometida con el desarrollo sostenible y alineada con los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas nuestro compromiso es contemplar e incluir en nuestra estrategia empresarial una elevada ambición por mejorar la percepción que de Rigual tienen sus grupos de interés y optimizar nuestro compromiso social y medioambiental.

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

Rigual, SA, dispone de un presupuesto anual a Proyectos de Acción Social y Proyectos de Protección y Mejora del Medio Ambiente. Por lo que respecta a los proyectos de Acción Social, el presupuesto anual es de 6.000 Euros y se colabora con las siguientes asociaciones de ámbito local y comarcal:

- Hermanas de la Caridad.
- Fiestas del Barrio de Litera de Fraga.
- Asociación Down Lleida.
- Concurso Pintura Rápida Casco Histórico de Fraga.
- Pedaleo Solidario Navidad.
- Carrera por la Vida de la AECC Fraga ? Bajo Cinca.
- Fiestas Locales de Fraga.
- Parque Infantil de Navidad Lapislázuli en Fraga.
- U.D. Fraga - Escuela de Fútbol Base.
- Club de Natación de Fraga.
- Club de Gimnasia Rítmica de Fraga.
- Cáritas Diocesana de Fraga.

Por lo que respecta al Medio Ambiente, Rigual dispone de un presupuesto anual de 60.000 Euros; con ello se llevan a cabo acciones de Protección y Mejora del Medio Ambiente. Como principio de transparencia, dicho dato, se publica en las Cuentas Anuales de la Sociedad, las cuales son públicas.

Rigual ésta dada de alta en el Registro de Actividades Productoras de Residuos Peligrosos

del Gobierno de Aragón, así como en los registros de actividades contaminantes a la atmosfera, también tenemos firmados con Gestores de Residuos, la Declaración de tratamiento de los residuos generados en el proceso productivo y desde marzo de 2021 bajo la Norma de Gestión Ambiental ISO14001:2015. Así mismo, desde diciembre de 2020 somos miembros de la entidad Comunidad #Por El Clima, acción alienada con el ODS13.

Rigual, SA, en el Consejo de Gobierno y Estrategia celebrado en diciembre de cada año, aprueba el presupuesto anual de inversiones. Se impulsan inversiones anuales que mejoran la eficiencia energética, la renovación del parque de vehículos, reduciendo las emisiones y la adquisición de maquinaria que minimizan los consumos energéticos y de emisiones, como ejemplo, queremos destacar la inversión en modernización de la fábrica de cisternas llevada a cabo durante los últimos años (2018 - 2021).

Es importante destacar la inversión llevada a cabo en octubre de 2020, con la instalación de placas solares para autoconsumo (ODS7), generando hasta abril de 2021, el siguiente beneficio ambiental:

- Reducción CO2: 401.080 Kg.
- Ahorro Equivalente en Carbón: 162.520 Kg.
- Central Equivalente: 21.899 Árboles.

Hay que destacar que por lo que respecta al beneficio social, Rigual en el año 2020, constituyo el Club Voluntariado Rigual; en diciembre de 2021 se llevó a cabo recogida de material de higiene infantil con destino a Cáritas Diocesana de Fraga (Huesca). (ODS1).

La acción social y el respeto por el medio ambiente son dos elementos claves para conseguir una empresa ética y acorde con las demandas de la Sociedad (Grupos de Interés) en el Siglo XXI, como aspira Rigual y ser cada día más sostenibles y responsables., orientados a una cuenta de explotación con valor, beneficio social y ambiental. Queremos destacar para finalizar este apartado, que Rigual, SA, ha mantenido el empleo durante toda la crisis sanitaria y económica de la COVID-19, reflejo de un compromiso con el ODS8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico).

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

Rigual identifica en su Memoria del Plan de Acción Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, que está alineado con la Agenda 2030, los siguientes Grupos de Interés Beneficiarios y Colaboradores:

- A) Grupo de Interés Beneficiarios:
- Clientes.

- Accionistas y familia.
- Personas trabajadoras.
- Proveedores.
- Comunidad Local.
- Sociedad.

B) Grupo de Interés Colaboradores:

- Administraciones Públicas.
- Empresas del Grupo.
- Medios de Comunicación.
- Entidades Financieras.
- ONG.
- Auditores.

Rigual en la Norma de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 y en la Norma de Gestión Ambiental UNE-EN ISO14001:2015 tiene definidas las siguientes Partes Interesadas, que están recogidas en el sistema de Gestión Documental EFQM PROQUO:

- Clientes.
- Vecindario (Comunidad del Barrio de Litera de Fraga).
- Administración.
- Asociaciones Sectoriales y Profesionales.
- Entidades Financieras.
- ONG y Asociaciones.
- Proveedores.
- Personas trabajadoras.
- Empresas del Grupo.
- Socios y Familia.
- Sociedad

En el Modelo Canvas de Rigual definimos los siguientes procesos a seguir con los actores estratégicos:

- Socios Claves: Proveedores, Alianzas, Socios, Universidad, auditores e Institutos.
- Relación con el Cliente.
- Segmentos de Clientes: Por la línea de producto y mercado.
- Recursos Claves: Personas

Para comunicarnos y relacionarnos con los diferentes Grupos de Interés tenemos implantado un Plan de Comunicación, tanto a nivel de ISO como de Plan de Marketing, donde se planifican como llevar a cabo varias acciones, tanto online, como offline, a través de nuestras redes sociales y con artículos en el blog de la web www.rigual.es

En la Memoria de Responsabilidad Social de Rigual hay un apartado de Feedback en el cual se recogen, a través de entrevistas y grupos de discusión semestrales, las reacciones de los Grupos de Interés. A su vez existe un canal de comunicación directa, que se ha reforzado con el Plan de Comunicación incluido en el Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015.

En la implantación del sistema de gestión ambiental ISO14001:20015 se definieron nuestros Grupos de Interés y se han mejorando los procesos de comunicación con dichos grupos, principalmente a través del apartado blog de nuestra web corporativa y de las redes sociales.

En 2021 se comunicó, a los siguientes Grupos de Interés, la obtención de la certificación ISO14001:2015 (ODS13):

- Personas.
- Clientes.
- Proveedores.
- Sociedad.
- Asociaciones Sectoriales y Profesionales.

En el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 y de Gestión Ambiental ISO14001:2015 tenemos definidos en el apartado de Contexto de la Organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas; aparecen en la Ficha de Proceso PR/003, tal y como se ha detallado en el cuestionario del Modelo EFQM 2020, correspondiente al Plan de Excelencia Empresarial del IAF presentado el pasado 09 de abril de 2021.

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

Rigual identifica las necesidades y/o expectativas de nuestros Grupos de Interés en base a la Memoria del Plan de RSA, el Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015; todo ello, bajo el impulso y liderazgo de la Dirección General y de los Órganos de Gobierno de la Organización (Gobernanza).

Para conocer la satisfacción de nuestros clientes se llevan a cabo Encuestas de Satisfacción, estas se realizan a todos los clientes a los que se les entrega un Equipo; la encuesta se lleva a cabo a partir de los dos meses de la entrega y al cabo de dos años para conocer su valoración del equipo y su funcionamiento.

También nos informamos y nos interesamos de las necesidades de nuestros clientes a través de las visitas comerciales, en congresos, webinars y en ferias del sector; para ello es muy importante recabar y conocer su opinión respecto de nuestro equipo; con el objeto de adaptarnos a sus demandas y poder diseñar un producto más personalizado e innovador.

Cada dos años, se llevan a cabo la elaboración de encuestas de Clima Laboral para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes y también conocer las necesidades laborales, de desempeño y de formación.

En base al Sistema de Calidad implantado ISO 9001:2015 tenemos registrado un proceso de mejora continua, basado en la presentación por parte de las Personas de Rigual de Propuestas de Mejora, un elemento clave en la comunicación vertical de la organización, mejorando la motivación de nuestras Personas.

De manera bianual se lleva a cabo una encuesta de Clima a todas nuestras personas, desde el año 2021 se que lleva a cabo a través de aplicación del sistema de gestión ambiental PROQUO EFQM.

Rigual ha participa en el proyecto Target Gender Equality de la Red Española del Pacto Mundial, lo cual le ha permitido cumplimentar la Herramienta Empresarial de Género WEB.

Con el análisis de los resultados de estos procesos obtenemos información muy relevante por parte de los Clientes y Personas, son importante para mejorar la toma de decisiones de la Organización.

En sistema de Calidad ISO 9001:2015 y en el Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015 se miden los índices de Satisfacción de las Partes Interesadas.; con los proveedores, mantenemos diversas reuniones de trabajo y visitas a ferias, el objetivo es conocer de primera manos las últimas tendencias tecnologías y de innovación, para poder incorporarlas a nuestros Equipos y de esta forma, anticiparnos al mercado.

Rigual tiene implantado desde 2005, año en que se firmó el Protocolo Familiar, un Consejo de Gobierno y Estrategia; formado por los Socios accionistas, miembros de la familia que trabajan en la empresa, Equipo Directivo y Consejeros Externos Independientes; en el Consejo se aprueba y revisa, el Presupuesto anual, el plan de inversiones y los objetivos estratégicos.

De manera mensual, el Equipo Directivo de la empresa junto con el Director General, celebran la reunión del Comité Ejecutivo; en él se analizan los diferentes objetivos, líneas estratégicas, así como datos económicos y de evolución comercial.

Un elemento diferenciador de Rigual es tratarse de una empresa familiar, ahora está dirigida por la tercera generación y por un equipo profesional, en donde es clave la proximidad, la cercanía y transparencia.

En el año 2021 se adaptó la encuesta de valoración de nuestros proveedores al sistema de gestión ambiental ISO14001:2015, así como nuestras políticas en materia de Responsabilidad Social, siempre con el objetivo de fomentar un dialogo con nuestros Grupos de Interés.

La Ficha de Proceso PR7003 Gestión de Partes Interesadas y Comunicación, implantada en los sistemas de Calidad ISO9001 y de Medio Ambiente ISO14001, tiene como misión: Asegurar el Conocimiento de las Necesidades y Expectativas de todas las Partes Interesadas, con el objetivo de mejorar su satisfacción, incluyendo las necesidades de comunicación interna y externa.

Como elemento de una Gobernanza orientada a la Transparencia, es importante destacar, que, en julio de 2024, Rigual, reportó a través del Cuestionario de Progreso de 2023, bajo la herramienta de la Red Española del Pacto Mundial. Dicho documento es público a través de la web de la Red Española del Pacto Mundial y del Blog de Rigual.

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

Rigual es una Pyme de estructura familiar y tiene implantado desde el año 2005 el siguiente sistema de Gobernanza (ODS16):

- Consejo de Gobierno y de Estrategia: Reuniones semestrales.
- Comité Ejecutivo: Reuniones mensuales.

La empresa aprobó en 2005 un Protocolo Familiar, es muy importante y clave para favorecer las relaciones de confianza y continuidad entre familia y negocio.

Todos estos órganos de gobierno están alineados con el Plan Estratégico y el sistema de Calidad ISO 9001:2015 y el sistema de gestión ambiental ISO14001:2015 implantados en la empresa y revisados anualmente por entidades certificadas,

En el Proceso de Gestión de Partes Interesadas y Comunicación del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 se revisó el Plan de Comunicación y se alineó con el Plan de Marketing; en él se resaltó y reafirmó nuestro compromiso con la transparencia, fomentando los canales de comunicación (blog corporativo y RRSS).

Cuando una persona se incorpora a trabajar en Rigual, se le hace entrega de una Carta de Bienvenida y de una serie de manuales de trabajo y formativos junto a los diferentes elementos de seguridad (API's). Dicho Dossier de Bienvenida es un documento que se adaptó en el 2021 donde se recogen y explican los diferentes protocolos de Prevención y Actuación en materia de Igualdad de Género (ODS5), Responsabilidad Social, Agenda 2030 y Sostenibilidad. Entre otros puntos, el Dossier de Bienvenida de Rigual, en su última versión de enero 2021, contiene la siguiente información:

- Carta de Bienvenida firmada por el Director General de Rigual, SA.
- Política de Calidad y de medio ambiente.
- Código Ético y Conducta Empresarial.
- Declaración de Principios y Compromiso de la Dirección de la empresa con temas de Igualdad, acoso y razón de sexo.
- Política de Comunicación.
- Propósito: Misión, Visión y Valores.
- Sensibilización ambiental.
- Comunicación RSC y Agenda 2030.
- Política en Prevención de Riesgos Laborales.
- Prevención de Incendios y Servicio de Urgencias.
- Planos de situación y ubicación.
- Definición Riesgos en Puestos de Trabajo.

Todo ello, con el objetivo estratégico de impulsar en la Organización una cultura basada en valores y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de Naciones Unidas.

El Código de Conducta Empresarial de Rigual establece los siguientes artículos:

- Artículo 1: Cumplimiento de las Leyes, Normas y Regulaciones.
- Artículo 2: Conflictos e Intereses.
- Artículo 3: Información Confidencial.
- Artículo 4: Oportunidades Corporativas.
- Artículo 5: Fraude, Protección de Activos, Contabilidad.
- Artículo 6: Soborno y Corrupción.
- Artículo 7: Discriminación y Acoso.
- Artículo 8: Incumplimiento.

Rigual, como empresa sobresaliente y Socio Signatory de la Red Española del Pacto Mundial Global Compact, cumple estrictamente con los 10 Principios del Pacto Mundial, principalmente con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo a los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo, especialmente con la eliminación del Trabajo Infantil y la lucha contra la corrupción.

En materia de Igualdad (ODS5) se vienen llevando a cabo diversas acciones de manera formal, a destacar la adaptación del horario a la conciliación, permisos por apoyo a la familia, dar oportunidad a que jóvenes estudiantes de Fraga y Comarca puedan realizar sus prácticas de estudio en la empresa, la contratación de personas mayores de 45 años, jóvenes universitarios y de personas de otros países. El objetivo es fomentar la diversidad, respetando la ética y el compromiso con las Personas que forman parte de nuestra Organización; todas estas acciones, se encuentran recogidas en el Plan de Igualdad de la Organización, registrado ante la Autoridad Laboral en marzo de 2021.

Existen acuerdos puntuales de confidencialidad firmados con clientes y proveedores, principalmente, en licitaciones públicas, acuerdos de distribución con grandes compañías y en mercados exteriores. (ODS16).

Los valores y la integridad de nuestras Personas, Directivos y Accionistas son claves en la Organización. Por ello, en sesenta y cinco años de historia, nunca hemos tenido ninguna sanción grave por parte de alguna administración pública y tampoco nos hemos visto envueltos en ningún escándalo de corrupción (ODS16).

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

Rigual implantó en sus sistemas de Gestión ISO (Calidad y Medio Ambiente) la Ficha de Proceso PR/001 de Planificación Estratégica; tiene como Misión fijar los objetivos y las líneas de actuación necesarias para su consecución y que permitan la sostenibilidad en el tiempo así como la mejora continua de los resultados. Dicha Ficha PR/001, establece como subprocesos y actividades:

- Definición de la Estrategia de la Organización.

- Implantación del Plan Estratégico.
- Seguimiento del Plan Estratégico.

El Plan Estratégico de Rigual recoge la Misión Visión y Valores que se detallan a continuación, apuntar que en el 2020 se alinearon con las políticas estratégicas de Rigual en materia de Responsabilidad Social, Objetivos 2030 y de medio ambiente:

- Misión: Somos un elemento clave del éxito de nuestros clientes, proporcionándoles soluciones de transporte y maquinaria eficaces, innovadoras, con un alto nivel de calidad, y respetuosas con el medio ambiente.

- Visión: Llegar a ser un proveedor de referencia a nivel nacional en los mercados de transporte de carburantes y agrícola, de vehículos municipales y de servicios medio ambientales y extender nuestra presencia a nuevos mercados para garantizar la rentabilidad sostenible de la Empresa y su contribución a la Sociedad.

Valores:

- Servicio a nuestros clientes.
- Rentabilidad sostenible.
- Desarrollo de nuestros empleados.
- Excelencia en nuestros Productos, Servicios y Procesos.
- Colaborar al crecimiento y desarrollo de la Sociedad en la que trabajamos.
- Cooperación con nuestros proveedores.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso con el Medio Ambiente.
- Búsqueda permanente de la innovación.
- Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

La Misión, Visión y Valores están publicados en carteles informativos en puntos estratégicos de nuestras instalaciones al alcance de todas las Nuestras Personas, clientes y visitantes; para así favorecer la comunicación y la transparencia; por supuesto aparecen destacados en nuestra página web www.rigual.es

El Propósito de Rigual se encuentra alineado con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, donde somos Socio Signatory de la Red Española del Pacto Mundial.

En la web de Rigual también está publicada la Política de Calidad y de Medio Ambiente, con el objetivo de fomentar la transparencia y la comunicación para que la puedan conocer nuestros Grupos de Interés.

Los objetivos estratégicos de Rigual, que están recogidos en el Sistema de Calidad ISO 9001:2015 y en Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015, se revisan mensualmente y se comunican a las personas responsables de su gestión, que a su vez, lo trasladan a los miembros de su área de trabajo o departamento, para ello, se llevan acciones de seguimiento a través del CMI implantado en el Sistema de Gestión Documental PROQUO EFQM.

En el Proceso de Gestión de Partes Interesadas y Comunicación del Sistema de Calidad

implantado en Rigual se revisó el Plan de Comunicación de Rigual y se alineó con el Plan de Marketing, con el objetivo de marcar una estrategia de acciones de comunicación a en web, blog y redes sociales.

Desde la pandemia COVID-19 se reforzaron las comunicaciones internas con todo el personal de la Organización. Por lo que respecta a las informaciones de carácter de responsabilidad social y sostenibilidad desde el 2021 se comunican de forma periódica información general en materia de sostenibilidad y medio ambiente; importante hito fue la certificación de la empresa con la norma de gestión ambiental ISO14001:2015. La comunicación con el Grupo de Interés Clave Personas es fundamental para motivar y generar un buen ambiente de trabajo y de participación en el ámbito de la Organización.

En materia de Igualdad se llevan a cabo diversas acciones de manera formal, por ejemplo la adaptación del horario flexible a la conciliación, permisos por el apoyo a la familia, brindar la oportunidad a jóvenes para que puedan hacer sus prácticas de estudio en la empresa, contratación de personas mayores de 45 años y a jóvenes universitarios y de personas de otros países para así fomentar la diversidad.

Rigual implantó en marzo de 2021 un Plan de Igualdad; para su redacción se contó con el apoyo y asesoramiento del Servicio de Asesoramiento para Planes y Medidas de Igualdad en las Empresas del Instituto de la Mujer del Gobierno de España, siempre con el soporte de la CEOE Aragón, alineado con el ODS5 Igualdad de Género.

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

Rigual, dentro de su marco estratégico, tiene implantado un Plan de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), para reforzarlo y demostrar ser una empresa comprometida con el medioambiente y con la Sociedad, se adhirió al Plan de RSA del Gobierno de Aragón. Nuestro compromiso es fortalecer dicho proyecto y obtener el sello en materia de Responsabilidad Social Corporativa expedido por la Comunidad Autónoma; nuestro como objetivo para el año 2023 la renovación de los sellos RSA y RSA+.

En la Memoria del Plan se explica su alineación con los ODS (Objetivos 2030 de Desarrollo Sostenible) adoptados por la Asamblea de la ONU; como objetivo de implantación y desarrollo se seleccionaron los siguientes ODS:

- 4 Educación de Calidad.
- 5 Igualdad de Género.
- 6 Energía asequible y no contaminante.
- 8 Trabajo decente y crecimiento económico.
- 9 Industria, Innovación e infraestructuras.
- 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles.

- 12 Producción y consumo responsable.
- 13 Acción por el Clima.
- 16 Paz, Justicia e instituciones sólidas.
- 17 Alianzas para lograr los Objetivos.

Rigual desde hace varios años tiene implantado un plan de acción social, en el se marca la colaboración con diversas asociaciones locales y comarcales de carácter asistencial, social, cultural y deportivo; dichas acciones se reforzaron estos últimos tres años en actividades de alto calado social y asistencial, por ejemplo, con Cáritas Diocesana Fraga a través del Club de Voluntariado de Rigual y la recogida de material de higiene infantil (ODS1).

En noviembre de 2023 la empresa recibió por parte del Gobierno de Aragón, el Sello de PYME RSA+ 2024.

Rigual se ha adherido al programa Venta de la Cooperación impulsado por el Instituto Aragonés de Fomento y ha constituido recientemente el Club de Voluntariado de Rigual, durante este periodo, la empresa ha aumentado sus acciones en materia de acción social, así como en el ámbito social.

Uno de los proyectos que queremos destacar es el de Desayunos Saludables alineado con el ODS3 Salud y Bienestar, tiene como objetivo, durante los meses de junio a septiembre, el reparto de fruta de hueso entre todos nuestros empleados y empleadas, fomentando así la dieta saludable y potenciando la marca de Fruta de Fraga y Comarca. Es una Buena Práctica recogida en la web de la Red Española del Pacto Mundial. Enlace: <https://compactlink.pactomundial.org/plataforma-buenas-practicas-COMparte-buenas-practicas>

Desde febrero de 2024 Rigual forma parte del proyecto Empresas #PorElClima. Es una iniciativa de la plataforma Comunidad #PorElClima, su objetivo es impulsar la descarbonización de la economía; a la vez que avanzar en materia de ambición climática.

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

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Rigual recoge 15 Objetivos Estratégicos y 16 Indicadores para su seguimiento y control; todos ellos orientados a cada uno de los diferentes Grupos de Interés. A continuación se detallan las diferentes áreas de trabajo en materia de RSC, todas ellas, diseñadas con en base en los Objetivos y las Líneas Estratégicas de RSC.

3.- Implementación;

Clientes:

- Asesoramiento Personalizado.

- Relaciones comerciales basadas en las buenas prácticas.
- Innovación y flexibilidad.
- Potenciar la relación duradera.
- Servicio Posventa.
- Calidad.

Personas:

- Plan de Igualdad.
- Conciliación vida laboral y familiar.
- Cumplimiento de los derechos humanos.
- No discriminación e igualdad de oportunidades.
- Procesos de promoción interna.
- Seguridad y salud laboral.
- Formación continua.
- Retención del talento.
- Transparencia y Comunicación.
- Motivación e implicación.

Accionistas:

- Creación de valor sostenible.
- Transparencia en la información y comunicación.
- Lealtad.

Proveedores:

- Impulsar requisitos de RSC.
- Medias de colaboración mediante alianzas.
- Comportamiento responsable.
- Relaciones win/win (ganar/ganar)
- Selección transparente, justa y responsable.

Administración Pública:

- Colaboración institucional basada en la ética y la responsabilidad.
- Contribución a las finanzas públicas.

Comunidad Local:

- Minimizar el impacto medioambiental.
- Mejora de la imagen pública.
- Compromiso con la Comunidad.
- Creación y mantenimiento del empleo.
- Colaboración en proyectos comunitarios.
- Apoyo a ONG y Asociaciones locales.
- Plan de visitas a las instalaciones de Rigual.
- Creación del Club RSC Rigual.

Sociedad:

- Sensibilización medioambiental.
- Reducción de gastos energéticos.

- Reducción de Residuos.
- Proyección de una mayor responsabilidad ambiental.
- Promoción de la RSC.
- Ética.
- Transparencia.
- Políticas de Acción Social

Medios de Comunicación:

- Publicación del Plan de Acción en el portal web.
- Notas de prensa trimestrales.
- Notoriedad de la RSC en las redes sociales de Rigual.

4.- Indicadores de Seguimiento y Control:

En este punto, establecemos los criterios de evaluación del Plan de Acción de RSC de Rigual necesarios para el seguimiento de los 15 objetivos aprobados; para ello se han diseñado 16 indicadores de medición con los que desde 2021 se han podido evaluar dichos objetivos y conocer su grado de cumplimiento y seguimiento. A continuación, presentamos la tabla con los diferentes indicadores de medición para cada uno de los diferentes Grupos de Interés:

Clientes:

- Encuestas de satisfacción de clientes.
- Número de innovaciones.

Personas:

- Horas destinadas a Formación.
- Medidas de flexibilidad horaria.
- Porcentaje de empleados por edad, género, nacionalidad, etc.

Accionistas:

- Existencia de procedimientos de información con los accionistas.

Proveedores:

- Porcentaje de proveedores con requisitos de RSC.

Administración Pública:

- Existencia de colaboración con Administraciones Públicas.

Comunidad Local:

- Ratio de proyectos comunitarios en los que participa Rigual.
- Datos sobre la reducción de residuos.
- N.º de colaboraciones con Asociaciones.

Sociedad:

- Datos sobre los consumos energéticos.
- Horas empleadas dedicadas al voluntariado.

- N.º de Alianzas para impulsar la I+D+i y la Transformación Digital.

Medios de Comunicación:

- Impactos sobre la publicación del Plan de Acción Social en portal web y Redes.
- N.º de noticias publicadas sobre Rigual.

Rigual tiene recogidos en el CMI del sistema de gestión documento EFQM PROQUO los objetivos e indicadores para el año 2024. En materia de RSC, el Objetivo/ meta para este año es que el número de Acciones llevadas a cabo en materia de RSC sea de 15 acciones. Es importante destacar que se da visibilidad a las diversas acciones en materia de RSC, tanto de forma interna como externa, mediante publicaciones en los siguientes medios: Blog de la web de Rigual y en nuestras RRSS (Facebook, LinkedIn e Instagram) .

Todas estas acciones forman parte del Plan de Comunicación de la empresa, que se revisa anualmente y cuyo principal objetivo es fomentar la Transparencia.

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

Uno de los Valores establecidos por Rigual es el ?Servicio de nuestros Clientes?, para ello, siempre nos hemos diferenciado por la colaboración conjunta para el diseño y fabricación de proyectos (ODS17); adaptando los equipos y diseños de las diferentes divisiones de Rigual a las necesidades del Grupo de Interés Clave Clientes.

Contamos con un Cuestionario de Satisfacción al Cliente incluido en uno de los procedimientos de la Norma ISO 9001:2015; ahí se registran el proceso, el objetivo y los indicadores de seguimiento, orientado a la adaptación del ecosistema y sostenibilidad de los Equipos, siempre desde el Ciclo de Vida del Producto (ODS12).

Las Encuestas de Satisfacción, se realizan mediante el siguiente procedimiento documentado:

- A las dos semanas de la entrega del equipo, nos permite conocer la relación del Cliente con el Departamento Comercial, el motivo de la compra, conocimiento de la empresa, calidad, precio, valoración de la entrega; tanto a nivel personal como de instalaciones y servicio, etc.
- A los dos años de la entrega del equipo, nos permite conocer el nivel de comportamiento de producto, servicio posventa. Es una acción importante para recordar la marca y generar notoriedad.

En el año 2024, se llevaron a cabo las siguientes encuestas de satisfacción:

- Encuesta 2 meses: 81 cuestionarios.
- Encuesta 2 años: 78 cuestionarios.

El desglose de Cuestionarios de Satisfacción de Clientes por División Comercial:

- Dos meses: 46 División Industrial / 35 División Agrícola.

- Dos años: 51 División Industrial / 27 División Agrícola.

Desde el año 2019 Rigual lleva a cabo una encuesta de valoración tras la entrega y formación de un equipo en las instalaciones de nuestros clientes. En total se han realizado 45 informes de entrega, donde se recogen aspectos como:

- Recomendaciones sobre el fabricado.
- Notoriedad de la marca Rigual en la zona.
- Servicio Posventa y Mantenimiento.
- Incidencias, etc.

Por parte de Rigual llevamos a cabo el seguimiento de la respuesta de las encuestas, a través de email y de llamadas telefónicas. Tras ello se realizan el correspondiente tratamiento y análisis documentado de los datos obtenidos para analizar las diferentes respuestas en el Comité Ejecutivo mensual, así como el análisis de las metas recogidas en los indicadores en CMI del sistema EFQM PROQUO.

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

Para la adaptación de las empresas a la economía del Siglo XXI, es clave entender y analizar el Ecosistema, así como las nuevas tendencias clave en productos y equipos, siempre orientadas a la transformación digital y la sostenibilidad.

Rigual en sus sistemas de Calidad ISO9001 y de Medioambiente ISO14001 ha incluido la Ficha de Proceso PR/101 Gestión Comercial, su objetivo es detectar necesidades y expectativas de nuestros Clientes (Grupo de Interés) actuales y potenciales, buscar nuevos mercados, proporcionar soluciones que satisfagan dichas necesidades y asegurar la máxima adecuación de los productos ofertados por Rigual a las mismas. Además contamos con un renovado Plan de Marketing donde se recogen las siguientes acciones en materia de relación con el cliente:

1.- Mercado Nacional e Internacional:

Vende:

- Alcanzar los objetivos comerciales anuales.
- Desarrollar el departamento de Exportación con el objetivo doble de conseguir nuevas carteras de clientes y de fidelizar la existente, para mantener que la exportación sea al menos un 20% de la facturación.
- Clientes NAV
- Clientes potenciales. NAV-MK

Habla:

- Establecer relaciones a largo plazo con clientes para compartir conocimiento y obtener ganancias mutuas
- Presencia en ferias internacionales, a través de colaboradores
- Redes sociales
- Comentarios

- Contacto por email
- Encuestas online
- Ferias
- Posts en blogs.

Ahorra:

- Aporta valor: Alianzas con los clientes para desarrollo conjunto de productos estratégicos
- Catálogo digital: General y por líneas de negocio.
- Rapidez de carga www.rigual.es para dar calidad del servicio percibido
- Actualizar nuestro contenido y utilidad
- Hacer más visibles nuestras vías de contacto
- Incrementar el número de contactos de relación e información con clientes potenciales y clientes.
- Videos de equipos: Entregas, puesta en marcha, etc.

Amplifica:

- Aumentar el reconocimiento de marca, utilizando el plan de comunicación de redes sociales y la presencia en la web
- Mejorar e incrementar las sinergias con Distribuidores y Colaboradores

Los mecanismos comerciales para conocer las necesidades y mejoras propuestas por el cliente son llevados a cabo por el Departamento Comercial y se impulsan a través de:

- Encuestas de Satisfacción.
- Informes valoración entregas exteriores.
- Reuniones comerciales con Clientes.
- Asistencia a Ferias y Congresos.
- Relación con el cliente a través del Servicio Posventa.
- Webinars profesionales.

Las mejoras propuestas por el cliente se adaptan a sus necesidades y así se personaliza su equipo, éstas se recogen y se documentan según lo establecido en el Sistema de Calidad UNE EN ISO 9001:2015 y en el Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015.

Es importante resaltar, que conocer la opinión de nuestros clientes, es clave para introducir mejoras en diseño y en I+D+i; todo ello alineado con el ODS 9 (Industria Innovación e Infraestructura). De esta forma incorporamos mejoras en nuestros equipos, donde se ha avanzado de manera importante en procesos de transformación digital, por ejemplo, se ha incluido en diferentes tipos de equipos componentes en línea con IoT (Internet de las Cosas).

Es fundamental la información del Cliente, para adaptar los procesos productivos a sus necesidades de plazos de entrega, así como su cumplimiento a través de un objetivo e indicador establecido en el sistema de Calidad ISO 9001:2015 y el Medioambiental ISO14001:2015, implantado en la Organización, todo ello, documentado y con su correspondiente seguimiento mensual en la reunión del Comité Ejecutivo.

Para identificar las mejoras a nuestros Clientes y conocer las últimas tendencias y novedades del mercado, es fundamental nuestra participación en Asociaciones Profesionales. Un Grupo de Interés que nos aporta información y colaboración en el impulso de nuevos proyectos (ODS17). Durante el año 2021 se implantó una nueva versión de nuestro programa de gestión ERP Dynamic 365 Business Central, se ha reforzado la

gestión del Departamento Comercial y Marketing, así como la implantación del nuevo ERP de negocio Sales Force

Para finalizar este apartado, queremos destacar la importancia de la implantación y certificación de Rigual bajo la Norma de Gestión Ambiental ISO14001:2015, la cual es un elemento de diferenciación en el mercado y de una apuesta de la empresa por la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental con nuestros Grupos de Interés.

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

Para Rigual, la Innovación ha sido clave para su evolución como empresa, por ello, cuenta con el Sello de PYME Innovadora otorgado por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades el 15 de febrero de 2019, con número de expediente: PYI-2014-55201. La política de innovación de Rigual, está basada en dos aspectos:

- Aumentar el Ciclo de Vida del Producto (ODS12).
- Incorporar en Internet de las Cosas en los Equipos Cisterna (ODS9).

Es importante destacar que, en febrero de 2018, Rigual recibió en la Feria FIMA de Zaragoza, el Premio de Novedad Técnica al Sistema de Gestión Logística Integral de Purines 4.0 aGROSLab en Alianza con la Universidad de Zaragoza (ODS17).

Rigual, cuenta con un departamento propio de Oficina Técnica, Innovación y Diseño, formado por 10 Ingenieros Técnicos y Superiores, así como becarios en prácticas a través de convenios firmados con diferentes Universidades, acción que hemos impulsado a través del ODS número 17 (Alianzas y ODS8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico). Varios puestos estratégicos de la empresa, están ocupados por Ingenieros Técnicos y Superiores, como son el de Director General, dos Técnicos Comerciales y el responsable de Planificación de la Producción.

Desde el área de Innovación de Rigual, se investigan nuevos productos y la incorporación de elementos tecnológicos en los Equipos; el objetivo es mejorar la calidad, productividad, ergonomía y eficiencia energética.

De forma continua se lleva a cabo un análisis de la competencia con el objetivo de mejorar las prestaciones de nuestros equipos y asesorara de manera efectiva a nuestros clientes. A su vez se colabora con Asociaciones Profesionales, son un Grupo de Interés que nos aporta información sobre las últimas tendencias en innovación y nos ayuda a participar en proyectos de financiación y subvenciones en materia de I+D+i.

En el Mapa de Procesos del sistema ISO 9001:2015, tenemos definidos y documentados los diferentes métodos operativos, todos ellos alineados y revisados anualmente, con el objetivo de recoger, analizar e implantar todas las mejoras recibidas, tanto internas como

externas:

- (101) Comercial.
- (102) Diseño.
- (103) Fabricación.
- (106) Postventa y Reparaciones.

El sistema de Calidad implantado en Rigual, desde hace años, así como el Plan de Marketing, nos sirve para revisar de manera continua nuestra propuesta de valor. También es fundamental estratégicamente, la implantación del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Rigual, que estamos ejecutando en estos meses.

Las entregas de los Equipos se llevan a cabo por personal cualificado propio y se entregan los correspondientes manuales de funcionamiento y mantenimiento. De este modo se consigue dar la formación adecuada (ODS4). Esta acción, nos genera la oportunidad de compartir valor con nuestros clientes.

Calidad de los productos y servicios

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Nuestra empresa tiene como objetivo fabricar productos y servicios con altos estándares de calidad.

Siempre buscamos ser lo más competitivos y productivos posible asegurando una producción y prestación del servicio responsable, asegurando que para nuestros productos existen especificaciones técnicas que obligan a cumplir con normativas de seguridad, salud, medio ambiente.

Nuestro compromiso con la calidad no es solo en la fabricación sino en la posventa, por lo que nuestra respuesta es firme y ágil cuando surgen problemas o averías por defectos de diseño, fabricación.

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

Con el objetivo de adaptarnos a las necesidades del cliente y de mantener una relación a largo plazo, es estratégico para Rigual, ofrecer un Servicio Posventa de calidad, cercano y que dé respuesta rápida a los problemas que puedan surgir en los equipos, tanto a nivel de fabricación, como de uso o bien para la incorporación de nuevos elementos durante la vida del equipo. La estructura del Servicio Posventa de Rigual, está formada por:

- 1 responsable de Departamento.
- 2 técnicos que imparten formación en las entregas de los Equipos.
- 4 técnicos encargados de las entregas exteriores y de reparaciones.
- 3 vehículos taller adaptados con equipos para trabajar en el exterior.

- Área propia de reparación en la fábrica de Fraga (Huesca).
- Red de talleres / colaboradores a nivel nacional, alineada con el ODS n.º 17 (Alianzas).

Las acciones del Servicio Postventa de Rigual están recogidas en el actual Plan de Marketing y en el proceso número 106 Postventa y Reparaciones del Sistema de gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

Desde los Departamentos Comercial, Marketing y Posventa se llevan a cabo anualmente diversas campañas de mantenimiento e información sobre cambios legislativos y de presentación de nuevos equipos que aparecen en el mercado; siempre con el objetivo de mantener una relación constante y fluida con el cliente, basada en la cercanía de una empresa familiar como es Rigual.

Durante el pasado 2022 se revisaron y mejoraron los procesos de comunicación en relación con el servicio posventa; destacar la mejora en el apartado de solicitud de garantías de nuestra página web así como la incorporación de nuevos canales de comunicación con nuestros clientes.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

16.1. Información adicional

La Transparencia es uno de los aspectos claves que impulsa Rigual, en el ámbito de su gestión empresarial y la adapta en la Organización, como una de las tendencias del 2021 de la Agenda 2030. El proceso de relación con el Cliente (N.º 101) se recoge en el sistema de gestión de la Calidad de ISO 9001:2015 y se encuentra documentado en el programa de gestión EFQM PROQUO, cuenta con siguientes etapas:

1. Se recogen por el Departamento Comercial las especificaciones y necesidades del cliente.
2. Se detallan en el formulario con referencia FPR101-2, recogido en el sistema de calidad ISO 9001:2015, las especificaciones de equipo según las demandas del cliente.
3. Aceptación de la oferta inicial por parte del Cliente.
4. Por parte del Departamento Comercial de Rigual se emite el contrato haciendo referencia a la oferta, donde se recogen las especificaciones técnicas y económicas, validando la propuesta los siguientes Departamentos de Rigual:
 - Comercial.
 - OT e Ingeniería.
 - Calidad.
 - Compras.
5. Envío del Contrato al Cliente para su aceptación definitiva.
6. En el momento de entrega del Equipo se entrega al Cliente la siguiente documentación, detallada en un albarán firmado y documentado en el sistema PROQUO:
 - Garantía.
 - Certificado CE.
 - Manuales de funcionamiento y mantenimiento.
 - Documentos Técnicos requeridos en el contrato para la legalización del Equipo.

Todas estas acciones de transparencia y de información con el cliente están recogidos en el Mapa de Procesos de la ISO 9001:2015 y ISO14001:2015 implantadas en Rigual, alineados con el Manual de Responsabilidad Social Corporativa de Rigual y con el ODS12 Producción y Consumos Responsables. Además los riesgos y oportunidades han sido recogidos en los objetivos del sistema de Gestión medioambiental ISO14001:2015, en sus diferentes fases:

- Adquisición.
- Diseño y Producción.
- Entrega.
- Uso.
- Vida útil.

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

Rigual como empresa firmante y Socio Signatory de la Red Española del Pacto Mundial cumple estrictamente con los 10 Principios del Pacto Mundial; especialmente con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo a los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo (ODS8), así como con las Normativas de presentación y registro del Plan de Igualdad (ODS5), registrado en marzo de 2021.

En el momento de cumplimentar el presente cuestionario Rigual dispone de una plantilla de 110 personas que trabajan en las instalaciones industriales ubicadas en la Autovía A2 en Fraga y en la nave industrial ubicada en el Polígono Fondo de Litera de Fraga. La plantilla de Rigual se caracteriza tener con una baja rotación y algunos de los trabajadores son hermanos o hijos de trabajadores ya jubilados (ODS8).

Rigual cuenta con perfiles de los diferentes puestos de trabajo diseñados y documentados en el sistema EFQM PROQUO. Los mecanismos establecidos para conocer la satisfacción de las personas y de esta manera fomentar la motivación, son los siguientes y están recogidos en el Proceso de Apoyo de Gestión de RR.HH. (203) del sistema de Calidad ISO 9001:2015:

1. Encuesta de Clima Laboral: Se realiza de manera bianual, detectando las necesidades, expectativas y sobre todo, facilitando información relacionada con aspectos de formación y de calidad en el trabajo. Se llevó a cabo en junio de 2022.
2. Propuestas de Mejoras: Se trata de un Objetivo estratégico del sistema ISO 9001:2015 donde se quiere favorecer la comunicación interna, recogiendo información muy valiosa para mejorar los procesos organizativos y productivos.
3. Comité Ejecutivo: Reunión mensual con el Equipo Directivo donde se analizan los

diferentes objetivos e indicadores, así como la evolución económica, comercial y productiva de la Compañía.

4. Reuniones con Mandos Intermedios: Reuniones de carácter mensual o quincenal del Director General con los diferentes Mandos Intermedios, nos sirven para conocer necesidades formativas, de organización y de motivación del personal.

5. Boletines informativos, ejemplo de los actos relevantes de la empresa, así como comunicados internos a través de mail.

En la nueva versión del sistema de gestión documental EFQM PROQUO, implantada en 2020, amplía las posibilidades del módulo de gestión de personas.

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.

Rigual, por su carácter de empresa familiar, tiene como principal objetivo la retención del talento, la promoción y lo más importante, la motivación de las Personas que forman parte del Equipo; todo ello, basado en la confianza mutua y con el objeto de conseguir lo mejor de cada una de las Personas (ODS8).

Contamos con Plan de Igualdad registrado ante el Servicio Provincial de Huesca (Subdirección Provincial de Trabajo) en fecha 12 de marzo de 2021 y con número de Expediente: 22/11/0006/2021. (ODS5).

En la actualidad se están llevando a cabo diversas acciones de manera formal e informal, tales como la adaptación del horario flexible a la conciliación, permisos de apoyo a la familia, dar la oportunidad a que jóvenes estudiantes de Fraga y Comarca puedan hacer sus prácticas de estudio en la empresa, la contratación de personas mayores de 45 años, jóvenes universitarios y de personas de otras nacionalidades; fomentando así la diversidad a la vez que respetando la ética y el compromiso con las Personas que forman parte de nuestra Organización.

Para ello, para la redacción del Diagnóstico de Rigual se ha contado con el apoyo del Servicio de Asesoramiento para Planes y Medidas de Igualdad en las Empresas del Instituto de la Mujer del Gobierno de España, como de CEOE Aragón.

Rigual ha participado durante 2020, 2021 y 2023 en el Proyecto Target Gender Equality de la Red Española del Pacto Mundial, hemos adquirido el compromiso de priorizar el aprendizaje continuo para todas las mujeres que forman parte de la plantilla de la empresa y recogerlo en su Plan de Igualdad. El objetivo es que la media de horas de formación recibidas por las mujeres sea al menos un 20% superiores a la media global de la empresa

(ODS4 - ODS5).

También se llevan a cabo acciones de conciliación familiar y laboral, implantando horarios flexibles, facilitando el desarrollo de estudios, adaptación del calendario de vacaciones, permisos por asuntos de escolarización de hijos, asuntos familiares, etc.

En la plantilla actual de 110 personas, 18 son de diversas nacionalidades, 8 son mujeres y entre ellas hay cargos directivos y mandos intermedios; también contamos con 2 personas con discapacidad. Desde hace cinco años la actual Directora Financiera y de RRHH forma parte del Consejo de Gobierno y Estrategia, máximo órgano de gobierno de la empresa, así como del Comité Ejecutivo.

En la aplicación de los ODS, alineado con el Plan de RSC, potenciamos los siguientes: 4 de Educación de Calidad, 5 de Igualdad de Género y 8 de Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Impulsamos acciones relacionadas con:

Retención del Talento: Promoción interna en vacantes de nuevos o vigentes puestos de trabajo.

- Formación y Aprendizaje Permanente: Plan anual de Formación.
- Dossier de Bienvenida: A todas las personas que se incorporan en la empresa.
- Evaluación del Desempeño: Valorado y documentado en el sistema EFQM PROQUO.

En el Dossier de Bienvenida de Rigual se recoge el siguiente documento: Declaración de Principios y Compromiso de la Dirección de la empresa, en materia de prevención de actitudes de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Durante la situación de crisis sanitaria por la COVID19 Rigual implantó un sistema de Teletrabajo dirigido a todo su personal de Administración, Comercial y Oficina Técnica, aplicando también el horario flexible. Hay que destacar que, durante todo el período de la COVID19, Rigual mantuvo todos los puestos de trabajo.

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 conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.

Como se ha descrito en el apartado 3.b.- 18 de Igualdad de Oportunidades y NO Discriminación, Rigual impulsa diversas acciones formales e informales en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Al objeto de recoger todas las medidas que se llevan a cabo, se redactó un Plan de Igualdad, que entró en vigor en octubre de 2021.

En la actualidad, se impulsan las siguientes acciones en materia de conciliación:

- Implantación del horario flexible de 07 h a 18 horas.
- La empresa dispone de horario flexible para ayudar a las cargas familiares.
- Adaptación del horario, por visitas médicas o escolares, tanto por carga de hijos, como de personas mayores.
- Adaptación del horario en el periodo de incorporación de los hijos al curso escolar, para llevar a cabo labores de acompañamiento.
- Permisos por asistencia a exámenes y estudios universitarios.
- Jornada intensiva en los meses de julio y agosto, así como los viernes del mes de junio.
- Habilitación de un comedor para empleados.

Todas las acciones en materias de Igualdad están alineadas con el ODS5 de Igualdad de Género.

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.

Uno de los Valores establecidos en Rigual es El Desarrollo de Nuestros Empleados, como Grupo de Interés Clave (ODS8); por este motivo en una situación difícil para la salud y la economía como la que estamos viviendo, desde la empresa, se han mantenido los puestos de trabajo.

Como introducción a este apartado, queremos destacar las necesidades de formación detectadas por parte de las empresas locales y por la Asociación Empresarial Intersectorial en materia de FP Dual, como, por ejemplo, un grado superior de electromecánica que se propuso en la Comisión de Trabajo, constituida en marzo de 2021, de la que Rigual forma parte, para la consecución de este objetivo.

Por este motivo, aun es mayor el compromiso de Rigual, con el fomento de la formación hacia las Personas que forman parte de la Organización, cumpliendo con el ODS número 4 de Educación de Calidad. Para identificar las necesidades de formación, existe un canal formal, documentado, basado en el sistema de Calidad ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión Ambiental ISO14001.

En los procesos estratégicos del Sistema de Calidad de Rigual tenemos definido el Proceso de Apoyo (203) Gestión de los RRHH, allí se definen, detectan y estructuran todas las políticas de formación de la empresa. Éstas quedan recogidas en un Plan anual de Formación y en el análisis DAFO del área estratégica de los sistemas ISO y del plan estratégico de Rigual.

El otro canal formal que impulsa Rigual y que está alineado con el anterior, es la Encuesta de Clima Laboral, que se elabora de manera bianual y detecta varias necesidades en

materia de formación. A través de las propuestas de mejora, que recoge el sistema ISO 9001:2015 de Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015, detectamos necesidades de formación, en la idea de favorecer la comunicación y la motivación de las Personas.

El Plan de Formación, establece que cuando una nueva Persona se incorpora en la Organización, recibe la formación genérica, en materia de riesgos laborales y la específica del puesto de trabajo.

Cuando existen cambios en normativas legales, se llevan a cabo los diferentes cursos de formación para su conocimiento, reciclaje y adaptación, orientados a la formación permanente de nuestras Personas. Es importante destacar que, a raíz las especiales circunstancias de la Pandemia, se han programado numerosos cursos, jornadas y webinars en materia de formación, lo cual favorece de manera importante a nuestras Personas (ODS5). Todo ello, está documentando en el sistema PROQUO y la formación impartida, forma parte de un objetivo estratégico, que se evalúa de manera mensual en las reuniones del Comité Ejecutivo.

En Rigual contamos con un Plan de Formación que se revisa anualmente y está recogido como uno de los objetivo estratégicos que busca ?Gestionar la Competencia de los Empleados?, el cual esta alineado con la Línea Estratégica Desarrollo de las Personas y enlazado con el ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico)

Rigual financia una parte de las acciones formativas a través FUNDAE, en base a la Ley 30/2015, de 09 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como el RD 694/2017, de 03 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015.

Por lo que respecta a las acciones formativas impartidas durante los 3 últimos años:

En el año 2020, se impartieron siete acciones formativas, donde participaron un total de 44 empleados, con 283 horas de duración parte de las cuales bonificadas a través de FUNDAE.

En el año 2021, se impartieron 50 acciones formativas, donde han participado un total de 63 empleados, con 1475 horas de duración, parte de las cuales bonificadas a través de FUNDAE.

En el año 2022, se impartieron 25 acciones formativas, donde han participado un total de 26 empleados, con 693 horas de duración, parte de las cuales bonificadas a través de FUNDAE.

En el año 2023, se impartieron 14 acciones formativas, donde han participado un total de 26 empleados, con 758 horas de duración, todas ellas han contado con bonificación total o parcial por parte de FUNDAE.

Por lo tanto, la tendencia clara es continuar formando a nuestras Personas y así mejorar su capacitación y versatilidad.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

21.1. Información adicional.

En Rigual la formación y desarrollo personal de nuestros trabajadores se lleva a cabo siguiendo las necesidades de formación específicas que nos marca el mercado y las necesidades o requerimientos de formación que nos requieren nuestros trabajadores.

Seguridad y Salud

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

22.1. Información adicional.

En nuestra empresa los procedimientos en cuanto a Seguridad y salud están en línea con los requerimientos legales de nuestro sector.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

23.1. Información adicional.

Actualmente estamos contemplando la posibilidad de requerir a nuestros proveedores el cumplimiento certificado de producción sostenible.

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.

En estos momentos estamos evaluando la posibilidad de requerir a nuestros proveedores principales documentos o certificados que demuestren que trabajan de forma sostenible, es un proyecto en línea con nuestro compromiso con la Agenda 2030.

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.

Uno de los Valores establecidos en Rigual es Colaborar al crecimiento y desarrollo de la Sociedad en la que trabajamos. En la Memoria de RSC de Rigual, alineada con los Objetivos 2030, recogemos el ODS número 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles. Nuestra empresa fue en 2013 finalista del Premio Empresa organizado por el Instituto Aragonés de Fomento; a raíz de ese proyecto aplicamos el Modelo EFQM, en dicho modelo se recogen, en el apartado de Responsabilidad Social de la Organización, una serie de objetivos de los que se lleva seguimiento de sus a través de unos indicadores específicos.

En la Memoria de Responsabilidad Social de Rigual, hemos reconocido a la Sociedad como un Grupo de Interés, circunstancia que también se ha reconocido en la última actualización de nuestro Sistema de Calidad ISO 9001:2015 y en el Sistema de Gestión Ambiental.

En materia de Acción Social el presupuesto anual es de 6.000 euros y se colabora con las siguientes asociaciones de ámbito local y comarcal:

- Hermanas de la Caridad.
- Fiestas del Barrio de Litera de Fraga.
- Asociación Down Lleida.
- Concurso Pintura Rápida Casco Histórico de Fraga.
- Pedaleo Solidario Navidad.
- Carrera por la Vida de la AECC Fraga y Bajo Cinca.
- Fiestas Locales de Fraga.
- Club Natación Fraga.
- U.D. Fraga: Promoción Fútbol Base.
- Club Gimnasia Rítmica de Fraga.
- Cáritas Diocesanas de Fraga.
- Cabalgata de Reyes de Fraga, cedemos remolques plataformas

En este apartado queremos hacer referencia al Beneficio Social que aporta Rigual, destacando los siguientes datos en relación con nuestro Plan de Responsabilidad Social, el cual cuenta con el Sello PYME RSA+ 2024:

- Acciones en materia de RSA y ODS en 2023: 18 acciones, un 76,15% de cumplimiento.
- Actividades Club Voluntariado Rigual:
 - 2 deportivas
 - 1 social solidaria.
- Participación en los Proyectos de la Red Española del Pacto Mundial.
- Programa de capacitación de Proveedores Sostenibles.
- Participación en el Proyecto MIDE LO QUE IMPORTA subvencionado por ACCIONA a su cadena de suministro con supervisión B-Lab

El impacto que las operaciones de la organización tienen sobre la comunidad: Las acciones

llevadas a cabo desde Rigual tienen el siguiente impacto sobre nuestra Comunidad:

- Fiestas y Tradiciones: 2
- Solidaridad: 2
- Solidaridad y Deporte: 2
- Deporte: 3
- Cultura: 1

Este impacto lo medimos a través de nuestras diferentes redes sociales, web y blog, todo ello con la herramienta Google Analytics. En la herramienta PROQUO sistematizada en la empresa, llevamos el análisis y seguimiento del siguiente indicador: N.º de Acciones en materia de RSA y ODS, con un cumplimiento durante el año 2021 de un 73,33%.

Como elemento de responsabilidad y de transparencia muchas de estas acciones se recogen en el apartado blog del portal web www.rigual.es y se comunican a nuestras Personas, con el objetivo de reforzar el compromiso y responsabilidad con la Sociedad Local; así como conseguir una mayor proyección de nuestra web y redes sociales, todo ello, recogido en el Plan de Comunicación de Rigual.

En mayo de 2023, Rigual realizó una encuesta con el objetivo de conocer la percepción que tiene la Sociedad y la Comunidad Local, como Grupo de Interés, sobre la Marca Rigual; es una acción enmarcada en nuestro Plan de RSC y con la Agenda 2030 ODS11.

El tamaño de la muestra es de 16 asociaciones y se lleva a cabo mediante una serie de entrevistas telefónicas. Se entrevistaron Asociaciones con domicilio en Fraga y su Comarca natural. Las asociaciones a las que se realizaron las encuestas representan a los sectores social, educativo, deportivos y vecinal.

Los cuestionarios están compuestos por 6 preguntas, 4 de ellas cuantitativas con puntuaciones de 1 al 5 y las 2 restantes son de tipo cualitativo con preguntas abiertas. Dichos cuestionarios se configuraron con la aplicación Google formularios, la duración media del cuestionario es de 5 minutos, se explica que es un cuestionario de valoración y percepción de nuestra empresa y que sus respuestas serán usadas exclusivamente para el fin para el que han sido recogidas. Se han analizado los siguientes conceptos:

- Percepción sobre la marca Rigual: 4,68.
- Percepción sobre empresa generadora de empleo: 4,90.
- Compromiso de Rigual con la RSC: 4,7.
- Compromiso de Rigual con la Agenda 2030: 4,52.

En las dos preguntas abiertas, se han recogido aspectos como:

- Relación y Colaboración con Rigual.
- Nuevas ideas o propuestas de colaboración.

La puntuación media obtenida del estudio ha sido de 4,71 puntos sobre un total de 5.

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.

Acorde se ha explicado en el apartado anterior 5.a y en base a los Valores de Rigual de Colaborar al crecimiento y desarrollo de la Sociedad en la que trabajamos; queda claro que los proyectos sociales con los que colaboramos están alineados con la Estrategia del Negocio, con el Plan de RSC de Rigual y con la Agenda 2030.

Desde Rigual queremos aportar apoyando a diferentes asociaciones, para ello contamos con un presupuesto anual es de 6.000 euros; somos conscientes que el patrocinio de las empresas es clave para que esas asociaciones lleven a cabo sus actividades, las cuales repercuten en beneficio de la sociedad. La alineación con la estrategia se lleva a cabo a través de la Memoria de Responsabilidad Social y se identifican en el Modelo EFQM 2020.

Rigual se ha adherido al programa Venta de la Cooperación impulsado por el Instituto Aragonés de Fomento y ha constituido el Club de Voluntariado de Rigual; en enero de 2020 y como parte del programa del IAF Ventana de Cooperación se constituyó dicho club. Desde entonces ha llevado a cabo las siguientes acciones alineadas con los ODS y la RSA:

- Navidades de 2020, 2021 y 2022: Recogida de Productos de Limpieza Infantil para Cáritas Fraga. ODS1
- Febrero 2022: 2º Curso de Iniciación al Running para empleados de Rigual. ODS3.

Todas estas acciones, de colaboración y patrocinio con el Grupo de Interés Sociedad, se comunican por parte de Rigual a través del blog www.rigual.es y las diferentes RRSS donde la Organización tiene presencia; así como en el Informe de Progreso y Memoria de Sostenibilidad 2021

Queremos finalizar este apartado, acuñando el nuevo concepto en Tendencias de Gestión: Generando Valor Compartido, en este caso, con la Sociedad y Comunidad.

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

En base a los principios de ética y transparencia, es fundamental trasladar al entorno, tanto interno como externo, las diferentes acciones sociales que impulsa Rigual. Disponemos de un Plan de Comunicación que da visibilidad a los siguientes proyectos:

- Sistema Calidad ISO 9001:2015 y Gestión Ambiental ISO14001:2015.
- Memoria Responsabilidad Social Corporativa.
- Plan de Marketing.

Uno de los apartados del Plan de Comunicación engloba el Social Media Plan; es allí donde se planifican las diversas acciones de publicación en el portal web, blog y RRSS.

En noviembre de 2022 la empresa recibió por parte del Gobierno de Aragón el Sello de PYME RSA+ 2023. Rigual se ha adherido al programa Venta de la Cooperación impulsado por el Instituto Aragonés de Fomento y ha constituido recientemente el Club de Voluntariado de Rigual.

Uno de los elementos más importantes de transparencia que aplica Rigual, es el reporte de los datos, que desde el año 2019, se recogen en el Informe de Progreso y Memoria de Sostenibilidad que presenta ante la Red Española del Pacto Mundial; es un documento público donde informamos de nuestras acciones con la Comunidad y Sociedad Civil.

Como elemento de Transparencia, también queremos presentar la Buena Práctica Desayunos Saludables que está alineada con el ODS3; esta práctica está recogida en la web de la Red Española del Pacto Mundial. Enlace: <https://compactlink.pactomundial.org/plataforma-buenas-practicas-COMparte-buenas-practicas>. Otro de los reportes en buenas prácticas impulsadas por Rigual y recogidas en la web del Instituto Aragonés de Fomento la colaboración, durante la fase más dura de la pandemia de la COVID19, con la empresa BSH para la fabricación de un equipo respirador; fue un proyecto alienado con el ODS9 y ODS3. Enlace: <https://www.aragonempresa.com/buenas-practicas-ods-covid19/>

Rigual impulsa como herramienta de comunicación el Blog integrado en la web www.rigual.es y los enlaces a las RRSS donde tenemos presencia. Detallamos el número de seguidores a fecha 21 de marzo de 2022:

- Facebook: 5.450 seguidores.
- LinkedIn: 1.526 seguidores.
- Instagram: 1.476 seguidores.
- Youtube: 323 suscriptores.
- Twitter: 635 seguidores.

Las Asociaciones con las que colaboramos, emiten comunicados de prensa y entrevistas que son recogidas en los medios de comunicación local:

- Radio Fraga.
- Digital Fraga TV.
- La Voz del Bajo Cinca.
- Diario del Alto Aragón.
- Heraldo de Aragón.
- El Segre.

Un ejemplo claro es la Carrera por la Vida, que organiza cada febrero la AECC Fraga Bajo Cinca; en dicha carrera participan más de 3.000 personas y Rigual es uno de los principales patrocinadores. En dicha actividad participan muchas Personas de la plantilla de Rigual y de sus familias.

Es importante destacar, que desde hace tres años el blog de nuestra web es uno de los elementos que mayor proyección y visualización ha tenido, para conseguirlo se han publicado artículos que cuentan contenido de alto nivel técnico y de valor para nuestros Grupos de Interés.

Por lo tanto, en la línea de comunicación se da visibilidad interna como externa, a todas las acciones sociales a nuestros Grupos de Interés: Sociedad, Personas, Clientes, Proveedores, Socios y Administraciones Públicas.

Como ejemplo de comunicación, resaltamos las dos acciones llevadas a cabo recientemente:

- Diciembre 2022: Plan Comunicación con Cáritas Diocesana de Fraga, sobre la Recogida de material de higiene infantil.

- Abril 2022: Plan Comunicación a los Grupos de Interés sobre la certificación bajo la Norma ISO14001:2015: Enlace a la web del diario El Economista; <https://www.eleconomista.es/aragon/noticias/11169949/04/21/Rigual-obtiene-la-certificacion-ISO-14001.html>

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

En mayo de 2023 Rigual llevó a cabo una encuesta con el objetivo de conocer la percepción que tiene la Sociedad y la Comunidad Local, como Grupo de Interés, sobre la Marca Rigual. Una acción enmarcada en nuestro Plan de RSC y con la Agenda 2030 (ODS11). El tamaño de la muestra es de 12 asociaciones, llevando a cabo una serie de entrevistas telefónicas. Se han entrevistado Asociaciones con domicilio en Fraga y su Comarca natural. Los sectores encuestados de la Sociedad han sido los siguientes:

- Sociales.
- Educativos.
- Deportivos.
- Vecinales.

El cuestionario ha constado de 6 preguntas. 4 de ellas cuantitativas con puntuaciones de 1 al 5. Las 2 restantes han sido de tipo cualitativo con preguntas abiertas. Dicho cuestionario se ha realizado a través de Google formularios y se ha materializado de forma telefónica con un total de 12 asociaciones. La duración media del cuestionario ha sido de 5 minutos, explicando que es un cuestionario de valoración/percepción de la empresa Rigual y que sus respuestas serán usadas para el fin para el que han sido recogidas. Se han analizado los siguientes conceptos:

- Percepción sobre la marca Rigual: 4,62.
- Percepción sobre empresa generadora de empleo: 4,70.
- Compromiso de Rigual con la RSC: 4,75
- Compromiso de Rigual con la Agenda 2030: 4,80

En las dos preguntas abiertas, se han recogido aspectos como:

- Relación ? Colaboración con Rigual.
- Nuevas ideas o propuestas de colaboración.

La puntuación media obtenida del estudio ha sido de 4,71 puntos sobre un total de 5.

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.

Unas de las principales tendencias en la gestión empresarial para el año 2022 es continuar afrontando los retos del Cambio Climático a través del ODS13 Acción por el Clima; todo ello, alineado con los 10 Principios del Pacto Mundial; en este caso, poniendo en valor la importancia por el medioambiente. El compromiso de Rigual con el medioambiente figura de manera reiterada en la Misión, Visión y Valores de la empresa. En nuestra web está publicada la Política de Calidad y de Medio Ambiente, con el claro objetivo de fomentar la transparencia y la comunicación.

En la memoria de Responsabilidad Social de Rigual se recoge nuestro compromiso y preocupación con el medioambiente, aún más cuando una actividad económica clave de la empresa es la fabricación de Equipos que ayudan al cuidado y mantenimiento del medioambiente.

Queremos resaltar, una vez más, que nuestra Memoria de RSC está alineada con los Objetivos 2030 de Desarrollo Sostenible, allí recogemos los ODS 7 de Energía asequible y No contaminante y 13 de Acción por el Clima.

En base a todo ello, uno de los objetivos estratégicos de Rigual para el año 2020, fue la implantación del Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015, objetivo cumplido cuando la empresa recibió la certificación el pasado 17 de marzo de 2021.

Para identificar las actividades en materia de Medio Ambiente, Rigual dispone de un presupuesto anual de 30.000 euros para llevar a cabo acciones de Protección y Mejora del Medio Ambiente. Como principio de transparencia, dicho dato, se publica en las Cuentas Anuales de la Sociedad.

Nuestra empresa ésta dada de alta en el Registro de Pequeños Productores de Residuos del Gobierno de Aragón y tenemos firmados con Gestores de Residuos para la Recogida y Declaración de tratamiento de los residuos generados en el proceso productivo.

Rigual, en el Consejo de Gobierno y Estrategia celebrado en diciembre de cada año, aprueba el presupuesto anual. Cada año, se impulsan nuevas inversiones que mejoran la eficiencia energética, la renovación del parque de vehículos, reduciendo así nuestras emisiones, junto con la adquisición de maquinaria que minoriza los consumos energéticos y por lo tanto de emisiones; un buen ejemplo es la nueva cabina de pintura instalada hace cuatro años.

Una de las inversiones importantes que queremos destacar y que se llevó a cabo en octubre de 2020, es la instalación de placas solares para autoconsumo con una capacidad de 118,56 kWp y se contratado ampliación de 105,6 kWp que comenzará a funcionar el 2024; orientada en una mejora energética (ODS7) y reducir los impactos negativos a las personas y al Planeta (ODS13). Apunta que dicha instalación ha generado, hasta abril de 2021, el siguiente beneficio ambiental:

- Reducción CO2: 485.885 Kg.
- Ahorro Equivalente en Carbón: 196.297 Kg.
- Central Equivalente: 26.238 Árboles.

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.

Rigual tal y como se ha descrito en el apartado anterior (6.a), se certificó el pasado el 17 de marzo de 2021 bajo el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, En sus objetivos estratégicos para los próximos 5 años aprobó el objetivo de Reducción del impacto ambiental, que está alineado con el ODS13 Acción por el Clima. Para ello, ha planificado y llevado a cabo las siguientes acciones estratégicas:

- En RSC definir una Estrategia Responsable.
- Ser Socio Signagory de la Red Española del Pacto Mundial.
- Ser Miembro de la Comunidad #Por el Clima.
- Obtener la Certificación Norma de Gestión de la Calidad UNE EN ISO14001:2015. (marzo 2021).
- Ser parte del Proyecto SDG Ambition Pacto Mundial y Global Compact. Década de la Acción Agenda 2030 y ODS.

La estrategia y el compromiso de Rigual, frente al cambio climático, queda reflejada en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, alineada con los Objetivos 2030 de Desarrollo Sostenible, donde recogemos los siguientes ODS:

- 4: Educación de Calidad.
- 5: Igualdad de Genero
- 7: Energía asequible y No contaminante.
- 8: Trabajo decente y crecimiento económico.
- 9: Industria, Innovación e infraestructuras.
- 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles.
- 12: Producción y consumo responsables.
- 13: Acción por el Clima.
- 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.
- 17: Alianzas para lograr los Objetivos.

En el Informe de Progreso y Memoria de Sostenibilidad de Rigual, del año 2022,

presentado ante la Red Española del Pacto Mundial en julio de 2022 se reportó de forma pública la información sobre la estrategia y gestión ambiental de la Organización.

Por otro lado, la actividad económica de mayor volumen de facturación de Rigual es la fabricación de Equipos que ayudan a mejorar el medioambiente, nuestra gama es la siguiente:

- Cisternas de succión de residuos industriales y alcantarillado
- Equipos para la aspiración, traslado y riego de purines
- Equipos de Riego de parque y jardines
- Equipos de Riego y Baldeo de zonas urbanas
- Desatascos y Limpieza de redes de alcantarillado
- Recogida de Aceites Usados.
- Transporte de Agua.

Comunicamos nuestros planes relacionados con acciones sobre el medio ambiente a través de nuestro portal web y RRSS; también se siguen los procesos internos de comunicación recogidos en el Plan de Comunicación de la empresa y alineados con el Sistema de Calidad ISO 9001:2015, Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015 y la Memoria de RSC.

Para incorporar una nueva máquina o equipo en nuestro proceso de producción se prioriza aquella que reduzca nuestro consumo energético y presente menores emisiones contaminantes. Tras su instalación y durante su puesta en marcha se lleva a cabo un proceso de formación a las personas que las operaran, al objeto de realizar un uso seguro y eficiente.

Rigual para la implantación del sistema ISO 14001:2015, una acción liderada por la Alta Dirección, llevó a cabo todo un proceso de implantación, formación, comunicación que culminó con certificación el 17 marzo 2021; implicó una exhaustiva revisión y análisis de todos los aspectos legales y medioambientales dentro del contexto de la Organización.

En los objetivos ambientales, que recoge el análisis DAFO, quedan reflejados todos los objetivos estratégicos adaptados a cada una de las diferentes fases del producto, los cuales se comunican de manera mensual en el blog corporativo de la empresa.

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

En estos momentos estamos estudiando un mejor aprovechamiento de las materias primas optimizando el diseño costes de planchas de metal, logística de nuestros proveedores y residuos al vertedero. Confiamos en poder tener el primer planteamiento real a finales de 2024.

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

Rigual es una de las empresas líderes a nivel nacional en la fabricación de equipos para la mejora del medioambiente y de transporte de purines; nuestro interés es incorporar de forma continua y sistemática nuevos procesos, componentes y diseños que contribuyan a un medioambiente más sostenible; tanto por el servicio que presta el equipo, como por los elementos que forman su conjunto, siempre orientados a la reducción de consumos y la digitalización.

Tal como hemos comentado, Rigual ha redactado la correspondiente memoria de Responsabilidad Social Corporativa y cuenta con el Sello de PYME RSA+ 2023; además desde el pasado 17 de marzo de 2021 cuenta con la certificación de la norma de Gestión Medioambiental ISO 14001:2015; esto ha provocado que la Organización establezca unos procesos mucho más actualizados en materia de gestión y protección del medioambiente.

El Manual de Gestión del sistema de calidad ambiental ISO14001:2015 recoge el compromiso de la Alta Dirección de Comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, ambientales, los legales y los reglamentarios.

En el Plan de Comunicación de Rigual, están recogidas las diversas acciones en materia de comunicación, tanto con los Stakeholders como con las Partes Interesadas (ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015), siendo las principales: Clientes, Personas, Proveedores, Accionistas, Asociaciones Profesionales y Sociedad.

Un ejemplo de comunicación ambiental es la que se hizo a los Grupos de Interés acerca la certificación de Rigual bajo la Norma de Gestión Ambiental ISO14001:2015; se estableció un plan de comunicación específico para tal fin:

- <https://www.eleconomista.es/aragon/noticias/11169949/04/21/Rigual-obtiene-la-certificacion-ISO-14001.html>
- <https://www.transporte3.com/noticia/16475/rigual-obtiene-la-certificacion-medio-ambiental-une-en-iso-14001-2015>
- <https://www.interempresas.net/ObrasPublicas/Articulos/348615-Rigual-obtiene-el-certificado-medioambiental-UNE-EN-ISO-14001-2015.html>
- <https://profesionaleshoy.es/alquiler/2021/04/21/rigual-da-un-paso-mas-en-su-compromiso-con-la-sostenibilidad/15994>

Cada vez que la empresa efectúa una acción importante en materia de medio ambiente se comunica a las partes interesadas, en base a los procedimientos de comunicación del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 y de Sistema de Gestión Medioambiental ISO14001:2015.

Una de las herramientas de comunicación que más utiliza la empresa es nuestra web, principalmente a través de los apartados Blog y Noticias que enlazan de forma automática con nuestras RRSS (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, YouTube); es la forma más rápida y efectiva de dar visibilidad a las diversas acciones impulsadas.

Durante los meses de noviembre 2020 a enero 2021, se publicaron en nuestro blog y en LinkedIn una serie de artículos técnicos orientados a poner en valor la importancia del mantenimiento de los equipos; el objetivo es aumentar el ciclo de vida de producto en todas sus fases (ODS12).

Desde Rigual consideramos clave la comunicación, máxime en un momento donde es muy importante conseguir la diferenciación y generar notoriedad de marca; siempre bajo los principios de la ética, la participación y la transparencia, con un claro compromiso con el territorio y con nuestros Grupos de Interés.

Toda esta información, está disponible para las diferentes partes interesadas y recogida en el Informe de Progreso y Memoria de Sostenibilidad 2022, registrado en Julio 2022, en la web de la Red Española del Pacto Mundial.

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

Valoración Global

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

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Con todas las acciones en materia de Responsabilidad Social, Agenda 2030, Igualdad y

Sostenibilidad, llevadas a cabo por Rigual durante los últimos años, hemos conseguido posicionarnos como una marca responsable y sostenible en el territorio.

La experiencia de una empresa de carácter familiar con sesenta y cinco años de historia, más la implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 y Gestión Ambiental ISO14001:2015 nos ha ayudado a mejorar de manera continua y sobre todo, a mantener un compromiso con todas las Personas que forman la plantilla de Rigual, con un trato muy cercano y profesional con nuestros clientes, con el claro compromiso de mantener relaciones positivas con nuestra Comunidad.

Todo ello, alineado con los Objetivos Estratégicos de la Organización y con la Agenda 2030, para conseguir la excelencia y el impulso de los Objetivos 2030 recogidos en la Memoria RSC de Rigual.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Una vez implantado en la Organización el Sistema de Gestión Ambiental UNE EN ISO 14001:2015, es objetivo para Rigual, SA, el reducir las emisiones en materia de CO2.

Como objetivo de nuestra participación en el Programa SDG Ambition del Pacto Mundial nos comprometemos a trabajar para conseguir una economía baja en carbono, a través de nuestras acciones y compromisos ambiciosos como Pyme (ODS13), alineados con la ciencia.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.