

RSA - PYMES

Empresa evaluada

ÁNGEL ESTAÚN SISTEMAS, S.L.

CIF:B22420590

C/Parque nº:2.- 3ºD

22002 - Huesca

Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

ÁNGEL ESTAÚN SISTEMAS, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

CALLE DEL PARQUE, Nº 2. 3ºD. 22002 HUESCA

03 - Sector. Actividad

INSALACIONES ELÉCTRICAS, FOTOVOLTAICAS, FRIGORÍFICAS Y DE CLIMATIZACIÓN

04 - Año comienzo actividad.

DESDE EL AÑO 2019 COMO SOCIEDAD LIMITADA

05 - Número de personas empleadas

30 Trabajadores

06 - Persona contacto

ÁNGEL ESTAÚN RECAJ

07 - E-mail contacto

correo@angelestaun.es

08.- Página web

No disponemos de página web habilitada, por el momento

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)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

Todas las cuestiones generales que aquí se plantean nos afectan en menor o mayor medida. En Ángel Estaún Sistemas, en adelante AES, nos vemos muy afectados tanto por el cambio y actualización de la normativa aplicable, respecto a la que nos mantenemos en constante vigilancia para dar cumplimiento a los requisitos legales, que se encuentran en constante cambio, como por los aspectos tecnológicos, respecto a los que es necesario mantenerse a la vanguardia, en respuesta a las nuevas necesidades que plantean los clientes.

Respecto a los aspectos políticos, nos vemos afectados por las partidas presupuestarias aprobadas y que se destinan a reformas eléctricas en los diferentes municipios.

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

No

2.1. Información adicional

Debido a los cambios que se producen en nuestro sector, de forma rápida y constante, las PYMES, que carecemos en ocasiones de los recursos necesarios, debemos crear alianzas que nos permitan afrontar los nuevos retos de forma más eficaz.

Con el fin de seguir avanzando, debemos adaptar nuestras estrategias en función de estas tendencias globales y generales que nos afectan.

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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

3.1. Información adicional

A pesar de que por el momento no existe una planificación formal, relacionada con estos aspectos, sí que se tienen en cuenta en la planificación y desarrollo de los diferentes proyectos en los que nos vemos inmersos.

Fomentamos en todo momento la inserción de personas en riesgo de exclusión, o jóvenes que acaban de finalizar sus estudios, colaborando con diferentes entidades, favoreciendo la realización de prácticas en nuestra empresa.

Respecto a los aspectos ambientales, cumplimos con la normativa aplicable y fomentamos una correcta gestión de los residuos generados.

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

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

4.1. Información adicional

Actualmente, colaboramos de forma puntual con proyectos sociales y medioambientales, si bien no tenemos un presupuesto específico definido.

Por ejemplo, recientemente se ha colaborado con la Asociación de Enfermos Neurológicos Oscense, realizando una reforma eléctrica sin coste alguno. Así mismo, se colaboró con la Asociación de Autismo de la Zona Oriental de Huesca, realizando la iluminación del Salto de Bierge.

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

Gracias a la implantación voluntaria de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, dentro del proceso de Planificación Estratégica, se ha definido el Plan de Comunicación, en el que se ha identificado a los grupos de interés además de identificar sus necesidades y expectativas, estableciendo para cada uno de ellos canales de comunicación que nos permiten conocer el cumplimiento de dichas necesidades y expectativas. Además, cabe destacar que la comunicación se lleva a cabo de forma fluida y periódica con cada uno de ellos.

Dentro del Cuadro de Indicadores, se han definido indicadores específicos para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes y colaboradores, de tal manera que podamos identificar áreas de mejora sobre las que actuar.

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

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

6.1. Información adicional

Tal y como se ha indicado en el punto anterior, se mantiene una comunicación fluida y periódica con los grupos de interés. En el Plan de Comunicación se identifican los mismos, así como sus necesidades y expectativas, y se identifica así mismo la información relevante que se debe comunicar y el medio y periodicidad correspondientes.

Se realizan encuestas de forma periódica a colaboradores y clientes, de tal forma que podemos detectar oportunidades de mejora sobre las que actuar.

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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar-

que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

7.1. Información adicional

Con motivo de la implantación de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, se ha redactado una Guía del Sistema de Gestión de Calidad en la que se da a conocer la Organización, así como los valores y ética empresarial que queda reflejada en la Política de Calidad.

La dirección de la empresa tiene contacto diario y directo con los trabajadores, promoviendo el trabajo en equipo, la seguridad y salud en el trabajo, la buena conducta con los clientes, con los proveedores y entre los compañeros, la organización en el trabajo y la optimización y buen uso de los recursos y materiales que empleamos.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

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

8.1. Información adicional

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha sistematizado la comunicación de aspectos clave como nuestros valores o cultura empresarial, que queda reflejada en la Política de Calidad de la Organización, disponible para todas las partes interesadas.

A todos los colaboradores, se les hace entrega de la Guía del Sistema, donde, entre otras cuestiones, se incluye la Política de Calidad conformada por nuestra Misión, Visión y Valores.

En relación a los Objetivos estratégicos, se dan a conocer al personal directamente implicado, siendo el Responsable de Calidad o Dirección los encargados de comunicar los mismos.

Plan de Responsabilidad Social

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

9.1. Información adicional

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, comenzó de forma explícita en 2021, cuando se inició por primera vez la participación en la implantación del Sello RSA, promovido por el Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

Desde entonces, y a través de Aragón Empresa, participamos en el Plan de Responsabilidad de Aragón, adquiriendo de forma voluntaria como Organización una serie de compromisos éticos que consideramos fundamentales en el desarrollo de nuestra actividad, y que de forma general se detallan a continuación:

- Sostenibilidad
- Permanencia en el puesto de trabajo
- Conciliación de la vida personal y laboral
- Respeto al medio ambiente y concienciación sobre el impacto ambiental de nuestra

actividad

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

10.1. Información adicional

Actualmente no hemos definido un Plan de Responsabilidad Social concreto que requiera establecer objetivos e indicadores, si bien cabe señalar, que durante 2024 estamos implementando la Norma UNE EN ISO 9001:2015, lo que nos va a permitir sistematizar los procesos de la Organización así como el desarrollo de actividades de índole social.

A día de hoy colaboramos con diferentes entidades, dando la oportunidad a personas que acaban de formarse para que puedan realizar las prácticas con nosotros, dándoles la opción de permanecer en la Organización si su desempeño es eficaz.

Además, a través de la comunicación de la Política de Calidad, promovemos la concienciación en materia de medio ambiente, seguridad, y respeto.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

11.1. Información adicional

En AES distinguimos entre diferentes tipos de clientes, estableciendo dos grupos principales: privados (empresas, particulares...) y Administraciones Públicas.

En relación a la satisfacción del cliente privado, nos basamos en las quejas o reclamaciones recibidas (si las hay), así como en la evidencia de fidelización del cliente, viendo en muchos casos que un mismo cliente confía única y exclusivamente en nosotros para la prestación del servicio, tanto de instalación como de mantenimiento.

Hacemos especial hincapié en la importancia que tiene ofrecer un trato personalizado para cada uno de ellos, atendiendo de la forma más eficiente a sus necesidades, creando una alta expectativa de satisfacción.

Respecto a las Administraciones públicas, colaboramos de forma permanente con diferentes entidades, Ayuntamientos y Entidades Locales, con las que mantenemos un trato cercano y de confianza, gracias a los años de relación.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

12.1. Información adicional

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha sistematizado la detección e implementación de mejoras. En el registro de Partes interesadas y Plan de

Comunicación, se han identificado todas las partes interesadas implicadas y/o afectadas por nuestros procesos así como sus necesidades y expectativas.

En el caso de los clientes, como se ha mencionado en el punto anterior, mantenemos una comunicación fluida y un trato personalizado en todos los casos, lo que nos permite detectar cualquier desviación y actuar de la forma más breve posible.

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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

13.1. Información adicional

Nos enfrentamos a continuos cambios normativos, sobre todo en materia de seguridad ante los que permanecemos muy atentos. Gracias a la asociación con la Federación de Empresarios del Metal de Huesca y la buena relación que mantenemos con nuestros proveedores, nos mantenemos informados.

Por otro lado, cabe destacar que el rápido avance de la tecnología hace que los clientes demanden cada vez más nuevos productos y una mayor automatización en su uso; gracias a la participación en ferias del sector y en las jornadas formativas que organizan los proveedores, en las que dan a conocer los nuevos productos, podemos ofrecer a nuestros clientes productos más innovadores, tanto en materia de eficiencia energética como en diseño o facilidad de uso.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

14.1. Información adicional

Gracias a la implantación de la Norma UNE EN ISO 9001:2015, se han definido los procesos operativos que llevamos a cabo en la Compañía, de tal manera que hemos sistematizado tanto la gestión comercial como la prestación de los diferentes servicios, así como su evaluación.

Por otro lado, en el proceso de Planificación Estratégica, se ha definido un Cuadro de Indicadores, que nos permiten evaluar la eficiencia y desempeño de los mismos, llevando a cabo un seguimiento periódico de su evolución.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

15.1. Información adicional

Una vez finalizado el servicio, se ofrece una garantía de los productos instalados, cuyas

condiciones aparecen reflejadas en las facturas.

En el caso de clientes particulares, recibimos en prácticamente todos los servicios un feedback muy positivo. En el caso de clientes con los que tenemos un acuerdo de colaboración a largo plazo, la comunicación es continua, lo que nos permite detectar cualquier desviación respecto a la conformidad del servicio prestado y actuar de la forma más inmediata posible.

Respecto al servicio prestado para las diferentes Administraciones Públicas, el contacto con los principales responsables es directo con Dirección, lo que hace que el nivel de satisfacción sea muy elevado y que en todos los casos sigan contando con nuestros servicios.

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 de las características del producto o servicio.

16.1. Información adicional

En AES, siempre ofrecemos a los clientes los productos que mejor se adaptan a sus necesidades, proporcionándoles toda la información necesaria respecto a eficiencia, fiabilidad, características, forma de uso y precio.

En los casos en los que interviene un perfil de cliente técnico (constructores, arquitectos, etc.) les enviamos las fichas de características técnicas y certificados de calidad de los productos instalados o que se van a instalar, de tal forma que se cumple con los requisitos de cumplimiento normativo y se permite que puedan valorar diferentes opciones para que puedan elegir la que mejor se adapta a las memorias de proyecto, en caso de que quieran implementar cambios en los mismos.

En cualquier caso, atendemos a todas las consultas de nuestros clientes, respecto a las características del producto y del servicio prestado.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

17.1. Información adicional

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha desarrollado el proceso de Gestión de RRHH, que incluye un subproceso de evaluación de clima laboral, basado en la realización periódica de una encuesta anónima, cuyos datos y comentarios son evaluados por el Responsable de Calidad y Dirección.

De esta forma obtenemos una visión objetiva de las opiniones de nuestros empleados, sin que su opinión se vea comprometida por una posible identificación de su persona. Esto permite detectar áreas de mejora, sobre las que poder actuar siempre que se estime conveniente, con el fin mantener un elevado grado de satisfacción.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

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

18.1. Información adicional.

En AES, la selección de personas para incorporarse a los diferentes puestos de trabajo, se realiza de forma equitativa, sin tener en cuenta origen racial o étnico, género, orientación sexual o creencias religiosas. Para ello, contamos con una base de datos de CV, en la que se incluyen los diferentes currículum que recibimos, de tal forma que podamos seleccionar los perfiles que mejor se ajusten a los requisitos profesionales del puesto ofertado. Es Dirección, quién una vez realizada esa primera selección, realiza la entrevista personal de los diferentes candidatos.

Se han definido además, en el proceso de Gestión de RRHH, un registro de Matriz de competencias, y los Perfiles de Puesto, con el fin de evaluar en nivel competencial de nuestros colaboradores y seleccionar candidatos que cumplan con los requisitos definidos para cada puesto de trabajo.

Además, fomentamos en todo momento el compañerismo y el respeto, siendo Dirección quien interviene de forma directa en caso de posibles conflictos.

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.

Uno de los principales principios de nuestra cultura empresarial es la existencia real de conciliación entre la vida personal y la profesional. Defendemos la desconexión digital de nuestros colaboradores y el respeto de sus jornadas de descanso. Además atendemos de forma personal cada caso y las circunstancias de vida de cada uno de ellos, haciendo todo lo posible por encontrar el equilibrio entre las necesidades planteadas y los requisitos de nuestros clientes, así como con el desarrollo de la actividad empresarial.

De forma general, hemos implantado la jornada continua, salvo en obras determinadas en las que los requisitos del cliente exigen una jornada partida, y los viernes se permite al personal de oficinas finalizar su jornada una hora antes, con el fin de aliviar en la medida de lo posible la carga mental acumulada durante la semana.

Así mismo, ofrecemos libre elección de los períodos vacacionales, mejorando las

condiciones establecidas en convenio. No obstante, hay casos puntuales en los que es necesario priorizar la finalización de obra, por la urgencia de la misma o por requisito del cliente.

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.

En AES se fomenta el aprendizaje continuo de todas las personas empleadas, estableciendo un Plan de Formación anual, que de forma general se deja abierto a las necesidades que se puedan detectar.

Dirección se encuentra disponible en cualquier momento para atender los requerimientos formativos de sus trabajadores, ofreciéndoles además, a través de la información facilitada por la Federación de Empresarios del Metal, cualquier acción formativa que pueda resultar de su interés.

Por otro lado, se mantiene una formación continua interna, en la que los Oficiales, son acompañados de Técnicos con menos experiencia para fomentar su desarrollo profesional y lograr un aprendizaje práctico que les permita atender de forma independiente los diferentes servicios prestados.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

21.1. Información adicional.

Tal y como se ha comentado en puntos anteriores, gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, por el que se han implementado en la Organización los requisitos exigidos en la Norma UNE EN ISO 9001:2015, disponemos de un proceso de Gestión de RRHH, basado en la gestión por competencias. Se ha definido por tanto, una Matriz de Competencias, que se revisa periódicamente, en la que se estudia de forma individualizada las competencias que posee cada trabajador, detectando así posibles necesidades de formación y analizando la mejor forma de solventarlas, para lograr un efectivo desarrollo profesional de cada una de las personas que integran la Compañía.

De forma concreta, en nuestra empresa los trabajadores deben tener unos cursos específicos de prevención de riesgos que nos exigen en gran parte de las obras para acceder. Dependiendo de las tareas/puestos que desempeñen los trabajadores estos cursos son:

- Curso manejo de herramienta manual y eléctrica que cumpla con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos
- Curso 20h PRL Electricidad (Montaje y mantenimiento de instalaciones eléctricas de alta y baja tensión)
- Curso PRL Trabajos de Fontanería y e instalaciones de climatización

- Curso 50/60h PRL para poder ser recurso preventivo
- Curso operador de aparatos elevadores
- Curso de capacitación para trabajos en altura
- Curso para conductores de carretillas elevadoras

Con el fin de dar respuesta a este requisito legal, contamos con la colaboración de una entidad externa que nos provee de la formación periódica exigida.

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 AES, se colabora con dos entidades externas:

- Por un lado, una entidad de Servicio de Prevención Ajeno (SPA): es la encargada de la gestión del sistema de prevención de riesgos laborales en las especialidades de Seguridad en el trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociológica. Esta entidad realiza y revisa periódicamente la evaluación de riesgos y planificación preventiva. Cabe señalar que la mayor parte de la formación exigida por la normativa aplicable, en materia de PRL, se realiza a través de esta entidad.
- Por otro lado una entidad encargada en la especialidad Vigilancia de la Salud: en quien realiza los reconocimientos médicos iniciales y periódicos de los trabajadores.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

23.1. Información adicional.

Para nosotros, el cambio climático es una realidad a la que no podemos enfrentarnos solos, sino que requiere una colaboración global que permita afrontarlo y ralentizarlo. Además, está en nuestra mano, cumplir con la normativa aplicable en materia medioambiental y concienciar a nuestros colaboradores sobre la importancia que tiene en nuestro sector el cumplimiento de los requisitos legales establecidos.

En relación con las compras, fomentamos el comercio local con el fin de reducir la huella de carbono que los transportes producen. Colaborando además en la sostenibilidad a largo plazo de empresas que se enfrentan a dificultades a la hora de competir con grandes almacenes.

Por otro lado, a la hora de elegir un proveedor u otro se tienen en cuenta varios factores como por ejemplo:

- Calidad/precio del producto y/o servicio
- Disponibilidad
- Plazo de entrega
- Cercanía
- Atención al cliente
- Garantía
- Información sobre el producto y/o servicio
- Criticidad del producto o servicio prestado

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 AES, apostamos por el comercio local, contando con la colaboración de proveedores de cercanía, lo que nos permite un plazo de entrega inmediato y un servicio posventa de confianza.

Cabe destacar, que gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, contamos con un proceso definido de Gestión de Compras y Proveedores en el que se definen los criterios de clasificación y evaluación de los mismos, estableciendo un sistema ABC basado en el impacto que su servicio tiene sobre nuestra actividad.

De forma general, priorizamos las compras en el comercio local, basándonos en aspectos tales como:

- Calidad/precio del producto y/o servicio
- Disponibilidad
- Plazo de entrega
- Cercanía
- Atención al cliente
- Garantía
- Información sobre el producto y/o servicio
- Criticidad del servicio prestado o de los productos suministrados

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?

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

25.1. Información adicional.

En AES, consideramos que las acciones sociales tienen un gran impacto sobre el desarrollo de nuestra comunidad. Es por ello, que colaboramos de forma habitual con organizaciones no gubernamentales, asociaciones deportivas y otras iniciativas locales.

Cabe destacar el proyecto en el que colaboramos en 2017, promovido por la Asociación de Autismo de la Zona Oriental de Huesca (AMO), en el que se iluminó el Salto de Bierge, para celebrar el Día Mundial de concienciación sobre el Autismo. A continuación, se indica el enlace a la noticia publicada:

<https://www.heraldo.es/noticias/aragon/huesca/2017/04/04/el-salto-bierge-azul-por-autismo-1168187-2261127.html>

Recientemente se ha colaborado con la Asociación de Enfermos Neurológicos Oscense (AENO), en la reforma de la instalación eléctrica de su local.

Por otro lado, cabe señalar el fomento del fútbol femenino que lleva a cabo Dirección, colaborando activamente en las diferentes actividades y entrenamientos.

Por último, destacamos nuestra colaboración con entidades educativas, tanto de formación reglada como de formación no reglada, ofreciendo la posibilidad de prácticas en nuestra empresa.

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.

En AES, se colabora con proyectos afines al desarrollo de nuestra actividad empresarial y a nuestra cultura y filosofía. Si bien, también colaboramos con proyectos deportivos, que no están alineados con las líneas estratégicas de la Organización, pero que en nuestra opinión fomentan la colaboración y el respeto.

Debemos tener en cuenta, que dado el perfil técnico de nuestra actividad, podemos ofrecer un apoyo y colaboración específicos a entidades sociales que requieran orientación en materia de instalaciones eléctricas a la hora de la organización de eventos, o en el mantenimiento de sus instalaciones.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

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

27.1. Información adicional

En AES fomentamos la participación de las personas integrantes de la Organización en los diferentes proyectos que abordamos, invitándoles a que aporten ideas o sugerencias, que son tenidas en cuenta por Dirección e implementadas si se considera relevante.

Por otro lado, por el momento no contamos con un canal formal a través de cual comunicar

y dar a conocer a todas las partes interesadas los proyectos en los que participamos, por lo que se ha definido un Plan de Mejora, para crear un perfil digital que permita la publicación de la información relevante para todos nuestros grupos de interés.

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

28.1. Información adicional

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, contamos con un proceso de Planificación Estratégica, en el que se recogen la identificación de las partes interesadas y la definición de un Plan de Comunicación, en el que se refleja tanto la comunicación interna como externa y en el que se establece qué, cómo y a quién se comunica, así como el canal utilizado y el emisor de dicha comunicación.

Cabe señalar, que nos encontramos inmersos en el desarrollo de un perfil digital, que nos permita llegar a todas las partes interesadas y que pueda ser accesible para toda la sociedad.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

En AES, consideramos de suma importancia tener en cuenta el impacto ambiental que nuestra actividad puede provocar. Es por ello, que se han establecido una serie de principios al respecto, recogidos en la Guía del Sistema de Gestión de Calidad, que se ha difundido entre las partes interesadas relevantes implicadas en el desarrollo de nuestra actividad.

De forma general, los principios establecidos hacen referencia a un correcto tratamiento de los residuos generados, en relación a la separación de los mismos y al fomento del reciclaje, y a minimizar los desplazamientos, y fomentar el comercio local con el fin de reducir la huella de carbono generada en los transportes y desplazamientos.

Compromiso frente al cambio climático

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

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

30.1. Información adicional.

El compromiso de AES con el medio ambiente, y con el análisis del impacto que nuestra actividad puede tener sobre el cambio climático, es una de las bases de nuestra filosofía empresarial.

Actualmente, gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se ha sistematizado el análisis de estas cuestiones, quedando reflejadas en el análisis del contexto (DAFO) y en el Mapa de Riesgos y Oportunidades.

Debemos ser conscientes, de la labor que podemos aportar en relación a lograr una mayor eficiencia energética de las instalaciones que llevamos a cabo, manteniéndonos a la vanguardia de los avances en materia de electricidad que se están implementando.

Por otro lado, cabe señalar nuestra participación en la creación de instalaciones eléctricas en plantas fotovoltaicas y parques eólicos, que permiten una obtención de energía limpia y sostenible.

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

Tal y como puede evidenciarse en la Política de Calidad, que refleja nuestra Misión, Visión y Valores, nuestro compromiso con el medio ambiente y el impacto que sobre el mismo tiene nuestra actividad ha sido interiorizado por todos los integrantes de nuestra Organización.

Fomentamos en todo momento las buenas prácticas en materia medio ambiental, quedando éstas recogidas en la Guía del Sistema de Gestión de Calidad, que se difunde entre nuestros colaboradores, para que las nuevas incorporaciones interioricen nuestros principios y valores.

Comunicación ambiental

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

32.1. Información adicional

Actualmente, por medio de la difusión de la Guía del Sistema de Gestión de Calidad, que incluye las buenas prácticas medio ambientales que hemos establecido y en la que así mismo queda recogida nuestra Política de Calidad, se fomenta nuestro compromiso con el medio ambiente y se logra que los colaboradores interioricen dichos principios para ponerlos en práctica.

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

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?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Somos una empresa con una larga trayectoria profesional, y muchos años de experiencia, lo que nos permite ofrecer un servicio integral a nuestros clientes.
Fomentamos activamente la concienciación en temas como la igualdad de género y oportunidades, así como en temas sociales y medioambientales.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Establecer un canal formal, o un perfil digital en el que promover nuestros principios y dar a conocer nuestras actuaciones y actividad.
Consolidar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.

- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.