

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**IBERLUZ MONTAJES, S.L**

CIF:B99417255

C/ Río Arba, Nº6

50410 - Cuarte de Huerva

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Iberluz Montajes S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Santa Ana 38. Polígono Industrial el Polígono

50.400-Cuarte de Huerva (Zaragoza)

#### 03 - Sector. Actividad

Montajes Eléctricos en general.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2014,

#### 05 - Número de personas empleadas

8 personas

#### 06 - Persona contacto

Jorge Vicente Larrosa Aznar

#### 07 - E-mail contacto

[info@ibmontajes.es](mailto:info@ibmontajes.es)

#### 08.- Página web

[www.ibmontajes.es](http://www.ibmontajes.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)**

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**

En Iberluz estamos comprometidos con el medio ambiente, sobre todo con el reciclaje de lámparas que contaminan el medio ambiente, pilas y todo tipo de máquinas industriales de nuestros clientes.

En actividades diarias la preservación, como reciclaje de papel, reutilización de material de oficina. Colaboramos con cada cliente para minimizar su consumo eléctrico respaldada con una comercializadora comprometida que utiliza Energía Verde.

En el año 2011 se colaboró y se formalizó un proyecto de Ecoeficiencia con el programa Leonardo Da Vinci.

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

Si

**2.1. Información adicional**

Iberluz se enfrenta desde nuestra situación, siempre considerando llegar a más, como objetivo cotidiano, Pensamos que es el futuro de nuestra Empresa.

**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**

Iberluz Montajes Colabora con una asociación sin ánimo de lucro creada por los principales

productores de iluminación para el desarrollo de un Sistema Colectivo de Gestión cuyo objetivo principal es el cuidado y protección del medio ambiente a través de la creación de una estructura organizativa que responde a las necesidades de gestión de nuestros residuos de alumbrado.

Esta asociación se llama AMBILAMP siendo autorizada en la totalidad del territorio nacional como

Sistema Colectivo de Gestión de Aparatos Eléctricos Eléctricos y Electrónicos para la gestión de Aparatos de Alumbrado.

Par el conocimiento de todo el grupo de Iberluz, se encuentra nada más entrar a nuestra nave, pues es un servicio que integramos a todos nuestro grupo de acción.

**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**

Puntualmente se colabora con alguna asociación, en un futuro a corto plazo nos planteamos escoger alguna más.

### **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

#### **5.1. Información adicional**

Tenemos un dialogo constante con la mayoría de nuestros grupos de interés , se intenta buscar entablar relaciones.

**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**

Todo servicio de Iberluz, conlleva una labor de diálogo y empatía directa con el beneficiario.

### **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**

Iberluz, como pequeña empresa, el director está todos los días en contacto con el personal, transmitiendo códigos de buena conducta con compañeros, clientes, proveedores y en un ambiente de seguridad y salud laboral.

**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**

En Iberluz realizamos reuniones entre el personal, los cuales en cada instalación hay un feed-back, el cual es muy enriquecedor y positivo. Nuestro objetivo es la consolidación en el mercado eléctrico, dando seguridad a nuestro clientes a través de nuestro personal.

## **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**

Iberluz se encuentra en la fase de diagnóstico, para pasar a las siguientes fases, este año pasamos un escalón hacia delante.

### **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 a nivel general

#### **10.1. Información adicional**

Para este año como finalidad, esta establecer todos los contenedores estipulados y al finalizar separarlo según sus características.

## **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**

Se realiza a través de reuniones periódicas y conversaciones telefónicas y por medios informáticos.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

##### **12.1. Información adicional**

Todo trabajo de Iberluz, no es una venta aislada, siempre se da una garantía, de la cual advertimos que dependemos de cada proveedor.

Se realizan cambios constantes, dependiendo de las características de cada cliente.

### **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**

Iberluz, asiste a Ferias, congresos para analizar las nuevas tecnologías después formar al personal, para ofrecer nuevas e innovadores servicios.

Pertenece a la Asociación de Instaladores eléctricos de Zaragoza, la cual también informa de servicios y productos.

En 2015 se obtuvo la certificación según modelo de cartas de calidad de Aessia.

## **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 respuesta ante un producto-instalación considerada que no funcione, siempre es 100x100 garantizada.

### **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**

Iberluz posee una base de datos en donde a cada cliente le corresponde una ficha, con unas observaciones que se le ha facturado, cómo se le ha facturado, manera de abono de la misma. Incluso cuando son Boletines, Actas, Inspecciones nos anotamos la fecha que les cumple el plazo legal y se les comunica la documentación a aportar para su renovación.

## **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**

Iberluz informa a cada cliente de las garantías, plazos de entrega, vida útil. Si hay algo defectuoso o mal instalado y causa cualquier tipo de desperfecto se ofrece nuestro seguro de Responsabilidad Civil.

## **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**

En Iberluz, la jornada empieza a las 08.00 de la mañana, la jornada empieza con una pequeña reunión. Al haber clientes con mantenimientos es importante el día a día, las llamadas y fotos es constante, incluso cuando la jornada es fuera de Zaragoza, a través de Wassap web.

## **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

### **18.1. Información adicional.**

En el momento de ampliar plantilla se adoptan medidas de no discriminación, ni selectiva ni salarial.

Solo se tienen en cuenta las capacidades y conocimientos exigidos en la empresa.

## **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.**

Todo personal de Iberluz posee flexibilidad a la hora de médicos, problemas familiares, pues nuestra filosofía es un trabajador satisfecho rinde mejor en un ambiente familiar y de cordialidad. Este año se han incorporado varias medidas de conciliación con la única mujer contratada por la empresa y se ha llevado con éxito por las dos partes.

## **Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **20.1. Información adicional.**

En nuestro sector la formación es costante, además de que los cambios son constantes la ley lo exige. Todos los empleado por normativa tienen que tener los cursos mínimos, con ellos ya copamos todo el tiempo de formación. Colaboramos con varios centros de

formación, en formar a chicos de practicas.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

### **21.1. Información adicional.**

En Iberluz , estamos clasificados en Instalaciones eléctricas de baja tensión, es requisito pues para cada obra se pide toda documentación de cada trabajador, su titulación , la específica para el puesto, que tengo pasado el reconocimiento médico y una serie de requisitos por Ley.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

### **22.1. Información adicional.**

Iberluz Montajes S.L, esternaliza estos servicios a través de la MAZ, ofrecen una serie de actividades preventivas dirigidas en el ámbito de la Seguridad Social y por lo tanto sin coste alguno, para todo nuestro equipo.

Aunque la experiencia es un grado y siendo conocedores de la actuación tan eficiente de la Maz, Iberluz a todos los empleados fijos les incluye un seguro Médico MGS, el cual pueden ir directamente a la Maz, sin generar ratio de Siniestralidad, proporcionando una seguridad hacia el aspecto más importante "La Salud".

## **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.**

El consumo responsable es nuestra manera de entender la vida de la empresa. Apostamos por la proximidad, estudiamos nuestras facturas para buscar mejores tarifas de telefonía, gas y electricidad, queremos o intentamos una reacción proactiva como personas.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

#### **24.1. Información adicional.**

Los materiales de primera calidad garantizan que la instalación eléctrica cuenta con la capacidad necesaria para resistir las condiciones que conlleva.

1-Calidad

2-Precio

3-Inmediatez-Plazo de entrega

4-Manera de explicación de la factura (y posibilidad de devolución proactiva).

### **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 con una planificación formal

#### **25.1. Información adicional.**

Por ahora sólo hemos colaborado en carreras de running, con fines sociales, o ayudas para algún fin cultural siempre local.

#### **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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

Esta incluido este año como objetivo.

#### **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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Se comunica verbalmente y se anima a su colaboración, con la incorporación del sello RSA, nos preguntan pero es difícil involucrarles fuera de su horario laboral.

#### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

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



### **28.1. Información adicional**

No lo comunicamos verbalmente bajo ningún medio , salvo que la entidad lo quiera hacer público, si nos piden colaboración, Ayuntamientos, asociaciones, siempre se colabora. Sobre todo en Navidad se asiste a cenas Benéficas.

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

##### **29.1. Información adicional.**

Iberluz tiene la filosofía de ir en parejas al trabajo para disminuir la contaminación y un uso responsable de la energía y gestión de residuos.

### **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.

##### **30.1. Información adicional.**

Se les envía cartas por mail a los clientes para bajar su consumo eléctrico.

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

##### **31.1. Información adicional**

Iberluz Montajes, utilizamos la Regla de las 3 erres: Reducir, Reutilizar y Reciclar.

### **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**

Comunicar un uso responsable de los residuos acumulados a lo largo del día y su recolección en la Nave.

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

### 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?**

La Esencia de Iberluz, es una instalación o servicio de calidad en el menor tiempo posible. Un servicio de calidad que llegue a coger un mantenimiento o una continuidad en el tiempo. Llevamos más de quince años en el mercado, eso para nosotros un éxito, o un buen "hacer".

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Implantar un sistema planificado de presupuestos en obras sociales, asociaciones que nos haga interactuar, hacer partícipes al personal en actuaciones que favorezcan la integración y ayuda social.

Poner en práctica un sistema de fidelización de clientes, que nos permita un mayor feedback de nuestros clientes sobre todo en innovación y calidad de nuestras actuaciones

### 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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.