

RSA - PYMES

Empresa evaluada

INDUSTRIA DE SERVICIOS IDESER, S.A.U.

CIF:A50223460

Avenida Ranillas 1d 2f

50018 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

INDUSTRIA DE SERVICIOS IDESER, S.A.U.

02 - Dirección - CP - Población

AVDA RANILLAS 1D - 2F

50018 ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

Calidad de aguas: explotación y mantenimiento de estaciones potabilizadoras y depuradoras de aguas residuales.

Mantenimiento y conservación de infraestructuras.

Construcción

Transporte de mercancías de construcción.

04 - Año comienzo actividad.

2002

05 - Número de personas empleadas

22

06 - Persona contacto

Cristina García

07 - E-mail contacto

acgarcia@ideconsa.com

08.- Página web

www.ideser.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

Con una periodicidad máxima de tres años, y siempre a juicio del Comité de Dirección, se define o redefine el Marco Estratégico de la compañía y su grupo empresarial, lo denominamos Plan Estratégico. Para ello se realizan los siguientes pasos:

- La información considerada relevante
- Se lleva a cabo una reflexión sobre el marco externo e interno de la organización, relacionadas con cada tipo de información relevante. Esta reflexión estará basada, en distintas perspectivas: Cliente, Mercados, Procesos Estratégicos, Cadena de Valor, Recursos: personas, tecnología y sistemas de la información; Económicos. En función a: la experiencia e intuición de los participantes en este proceso; las conclusiones del análisis de la información relevante disponible; los puntos fuertes y áreas de mejora detectados en la última Evaluación EFQM realizada, si procede.
- Una vez recopiladas todas las ideas y llegado al consenso, el Comité de Dirección designa al responsable de la consolidación de la Matriz DAFO de la organización. Este responsable será el encargo de coordinar la ejecución de las actividades del proceso.

En este proceso, participan Comité Ejecutivo.

- En base a la información contenida en el DAFO, la organización define o revisa, según proceda, su Misión, Visión y Valores y su Política de Gestión.
- Así como sus objetivos estratégicos, que marcan los proyectos en los que se debe trabajar para lograrlo y facilitar su seguimiento.

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

Si

2.1. Información adicional

Con muchos menos recursos que las grandes empresas, pero sí que es posible. La participación e implicación del personal, es fundamental para suplir la falta de medios.

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

Anualmente se realiza una planificación de aspectos medioambientales con determinación de objetivos, metas y tareas. Esta planificación se integra en la planificación general del sistema de gestión del grupo empresarial

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

Anualmente Comité de Dirección aprueba los presupuestos destinados a comunicación y marketing, calidad, medio ambiente, prevención, temas sociales, grupo de interes,...
El CMI de la compañía recoge el seguimiento del mismo.

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

Nuestro Mapa de Procesos incluye, un procesos estratégico denominado Gestión de los Grupos de Interés y comunicación. Disponemos de una instrucción que nos describe la metodología para identificar y seleccionar las partes interesadas para Ideconsa y su grupo empresarial.

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

Nuestro Mapa de Procesos incluye, un procesos estratégico denominado Gestión de los Grupos de Interés y comunicación. En él se describe la metodología que utilizamos. Comenzando por el modelo de relación de las partes interesadas, en las que se estudia la información que precisa cada grupo de interés, y la manera de satisfacer esta necesidad. Este formato se revisa de forma periódica, al igual que el Plan de Comunicación, que completa al modelo de relación.

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

Existe un código de conducta, en el que se establecen las directrices básicas de conducta en el trabajo. Este código está disponible en el Portal del Empleado, y se entrega a todas las nuevas incorporaciones junto con el Manual de Acogida.

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

Todo el personal de IDECONSA, tiene a su disposición, ya sea vía web o portal del empleado a su disposición este tipo de documentos: misión, visión y valores; política de gestión, Código ético. Además de manera periódica tenemos establecido un mailing, en el que la mayoría de los envíos contienen algún artículo en la materia.

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

La responsabilidad social de la compañía está integrada en los proyectos estratégicos del grupo.

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 Responsabilidad Social forma parte del Plan Estratégico de la compañía, y como tal tiene un seguimiento periódico de indicadores y consecución de objetivos asociados.

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

IDECONSA dispone de un proceso establecido para la gestión del Cliente, cuya finalidad es medir, realizar seguimiento y recibir información de nuestros clientes, para conseguir el

éxito en sus actuaciones. La metodología utilizada son visitas individualizadas y encuestas de satisfacción del cliente, con preguntas cerradas y preguntas abiertas, que nos permiten conocer la percepción sobre nuestras actuaciones, y sobre nosotros mismos. En la actualidad estamos trabajando en un proyecto de encuestas y seguimiento de proyectos a través de una APP, para favorecer la llegada de datos para el análisis de los mismos. Se analizan los resultados de manera periódica e individual,

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

De los resultados de los informes de seguimiento de la satisfacción se establecen acciones de mejora, o acciones correctivas, que nos permiten conocer su evolución y hacer un seguimiento.

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

De manera periódica, y según lo establecido en nuestro mapa de información relevante, se investigan y se hace seguimiento de las novedades del sector, y se capacita a nuestro personal técnico para aportar a nuestros clientes las mejores soluciones técnicas para sus proyectos.

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

La empresa posee un código ético que rige los principios de sus actividades, tanto en la adquisición de material como en el de servicios, quedando excluidos de su lista de proveedores aprobados aquellos que no alcanzan el estándar establecido por éste.

Este compromiso incluye acciones socialmente responsables así como a las partes interesadas en la evaluación de sus actividades.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

El seguimiento a los clientes, tras una actuación, nos permite conocer la satisfacción con el producto recibido, así como posibles desviaciones del mismo, y poder solucionarlas de una manera ágil y eficaz.

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

IDESER presenta documentación de materiales, procesos y pruebas finales realizadas, así como documentación gráfica de los trabajos. Esta documentación incluye certificados, manuales de uso e instrucciones, ensayos, ? realizados por terceros, para favorecer la transparencia en la información.

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

Con una periodicidad bianual se realizan encuestas de satisfacción de los trabajadores, que deriva en planes de acciones para mejorar los puntos más débiles.

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.

El grupo empresarial dispone de un código ético en el que se describen y aceptan los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación. Este Código Ético es de aplicación para trabajadores y colaboradores, y esta basado en los diez principios fundamentales: Protección de los Derechos Humanos fundamentales; No vulnerable de los

Derechos Humanos; Libertad de Afiliación y negociación colectiva; Eliminación de trabajos forzoso y bajo coacción.; Erradicación del trabajo infantil; Abolición de la discriminación en el empleo; Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente; Iniciativas para el respeto medioambiental; Difusión de tecnologías ecológicas;; Lucha contra la corrupción, extorsión y soborno.

Adicionalmente se ha realizado de manera voluntaria, un Plan de Igualdad y se ha creado una Comisión de Igualdad, para tratar esta materia.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

En las últimas encuestas de satisfacción se ha puesto de manifiesto, la conciliación de la vida personal/familiar y laboral, por lo que se creo una comisión de trabajo, para intentar mejorar este aspecto. En el ultimo año, se ha implantado en el área de administración la opción voluntaria de comer en el centro de trabajo, y adelantar la hora de salida. Esta comisión no está cerrada, y en la actualidad está buscando más alternativas. Concretamente este verano se concentró en parte la jornada de trabajo, para adelantar la hora de salida. Por el mismo motivo, se proporciona la opción de teletrabajo en algunos supuestos. Así como flexibilidad en la entrada y salida al centro de trabajo.

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.

Disponemos de un proceso de Recursos Humano, que explica la metodología de la compañía en el área de formación. Anualmente cada responsable de Departamento pasa al responsable de Recursos Humanos, las necesidades formativas de su personal.

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.

Se realizan acciones de evaluación del grado de satisfacción del personal, y en base a sus resultados se implementan acciones para corregir y mejorar aquellos aspectos detectados.

Adicionalmente anualmente se realiza una jornada empresarial donde se ponen de manifiesto los logros empresariales y del equipo, se expone la situación existente y se da información del futuro inmediato.

Existe un compromiso de la alta Dirección con el desarrollo personal y profesional de sus empleados, favoreciendo cuando es requerido acciones como el teletrabajo, la conciliación familiar, permisos y licencias

Seguridad y Salud

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

22.1. Información adicional.

Se cuenta con un sistema certificado ISO 45001 de gestión de la PRL se realizan acciones de mejora postural, campañas de prevención de diferentes riesgos asociados a la actividad, y campañas de concienciación sobre la integración de la prevención en todas las actividades y niveles de la empresa.

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.

Existen unas líneas maestras que rigen la actividad empresarial en la que se engloba las compras responsables.

Antes de un primer suministro los proveedores / subcontratistas son evaluados para asegurar su grado de cumplimiento. Al finalizar el proyecto se evalúa su desempeño. y grado de cumplimiento.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la

responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

24.1. Información adicional.

Existe un listado de suministradores aprobados que se revisa anualmente en base a las evaluaciones de los suministros realizados.

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.

Colaboramos con aquello que consideramos importante y necesario en cada momento: actividades deportivas, asociaciones, colectivos, actividades académicas.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

26.1. Información adicional.

El plan estratégico de la compañía incluye la Responsabilidad entre las líneas de actuación establecidas, y como tal se hace seguimiento periódico, para conocer su evolución.

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

Se aprovecha el Mailing / WhatsApp a trabajadores, para abordar estas actividades. O bien se hacen específicos, para invitarlos a participar en actividades propias o no. Se dispone de un tablón participativo para fomentar la integración de las personas en las distintas actividades.

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

Mailing y comunicaciones puntuales

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.

IDESER dispone de un sistema de gestión ambiental certificado en ISO 14001:2015. Cada una de nuestras actuaciones tiene una Evaluación de aspectos medioambientales, que nos permite conocer los significativos, para poder implantar medidas para eliminarlos o disminuir su afección. Anualmente se revisa la Evaluación de Aspectos Ambientales de sus centros fijos, para crear planes de acción encaminados a la mejora de la evaluación.

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.

El proceso de gestión ambiental de IDECONSA establece, como hemos comentado en el punto anterior, medidas específicas para cada actuación dirigidas a eliminar o disminuir los aspectos significativos más relevantes de nuestro sistema productivo.

Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

31.1. Información adicional

Se han implementado acciones para la reducción y reutilización de recursos tanto en oficina como en obra.

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

El Mailing mensual que se realiza entre los trabajadores, es otra forma habitual de comunicación en materia medioambiental, así como el uso de cartelera en los distintos centros de trabajo, y las charlas de concienciación.

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

5

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Grupo empresarial con gran trayectoria en materia de responsabilidad social, que nuestros grupos de interés aprecian y valoran en nuestra imagen como marca.

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Al incluir la RS en el Plan estratégico de la compañía, se han establecido varias áreas de mejora vinculadas a la materia, concretamente:

- Involucrar en las actividades organización a proveedores

- Selección de proveedores mas sostenibles
- Elaboración de un Plan de Igualdad...

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.