

RSA - PYMES

Empresa evaluada

IBERIA AGUA, S.L.

CIF:B50618487

Polígono Industrial Río Gallego, Calle D Nave 9.

50840 - San Mateo de Gállego

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

IBERIA AGUA, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

P.I. Río Gállego, C/d, nave 9

50.840 San Mateo de Gállego

Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Fabricación y comercialización de agua desmineralizada y purificada., tanto en envasado como en camión cisterna. Además realizamos servicio de suministro de agua potable mediante cisternas homologadas para ello.

04 - Año comienzo actividad.

1969

05 - Número de personas empleadas

9

06 - Persona contacto

Aroa López Seruendo

07 - E-mail contacto

aroalopez@iberia-agua.com

08.- Página web

www.iberia-agua.com

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

- **Económicos:** Nos comprometemos con un empleo de calidad, es por eso que contamos con una plantilla indefinida al 100%. Cumplimentamos la legalidad en todos los ámbitos: Seguridad y salud, prevención, cumplimiento y mejora de Convenio,... por lo que podemos decir que cuidamos a los trabajadores. Nuestro equipo es nuestro principal valor y nos enorgullece disponer de una plantilla fija al 100%, sin rotación de personal.

- **Medioambientales:** Estamos adheridos a EACCEL por nuestro compromiso con y para el medio ambiente. En nuestro afán de superación y compromiso por el medio ambiente estamos incorporando medidas para poder ahorrar y minimizar las repercusiones medio ambientales.

- **Tecnológicos:** Reforzamos nuestro posicionamiento en las redes sociales, para conseguir llegar a un amplio público.

- **Sociales:** Consideramos fundamental la formación en nuestra empresa, por eso se realizan cursos externos continuados a lo largo del año. Abogamos por un entorno laboral basado en el respeto y como cumplimiento de la normativa actual, IBERIA AGUA, S.L. dispone de un protocolo para regular la posible problemática ante los conflictos o acosos en el ámbito laboral, de cualquier índole. Todos nuestros trabajadores están formados al respecto y son conscientes de la igualdad de género y de la valoración que se realiza a todas las personas, dando a todos ellos igualdad de oportunidades y capacidad de desarrollo dentro de la empresa.

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

Si

2.1. Información adicional

Pensamos que todos podemos y debemos aportar algo al respecto, muestra de ello es nuestra pequeña empresa, que puede y quiere actuar en diversos ámbitos, consiguiendo resultados óptimos.

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

Los aspectos sociales y ambientales están presentes en nuestro día a día y vamos planificando nuevos proyectos y retos. Reducimos nuestro consumo de papel, agua, calefacción y el consumo de energía eléctrica, incorporando aparatos eléctricos de bajo consumo y temporizadores a todas nuestras máquinas para reducir el CO2 vertido a la atmósfera.

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

La inversión se adapta a los retos que nos van surgiendo, desde inversiones más importantes como puede ser el presupuesto de placas solares como aportaciones de menor calibre, como sería la colaboración con otras entidades locales. Además contamos con una empresa externa que nos asesora energéticamente.

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

Producto de la ISO 9001:2015 implantada en IBERIA AGUA, tenemos detectadas todas las partes interesadas y la razón para su inclusión en en este grupo.

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

Disponemos de mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés relacionadas con cada una de ellas, así como a los procesos a los que afecta.

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

Cuando se ha ido incorporando nuevo personal, seguimos el PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES, haciendo entrega al nuevo trabajador del Manual de Acogida donde se recoge información general de la organización.

Todos los puestos de la empresa están definidos en el Sistema, estableciendo las funciones, formación, experiencia y mando directo correspondiente.

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

Anualmente se realiza una reunión. Además si durante el año surge un nuevo valor se reúne a la plantilla para ponerlo en su conocimiento.

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

Iberia Agua está adherida a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, desde el 2010. Este año nos hemos propuesto intensificar las acciones sociales y además abordar el plan de responsabilidad social.

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

Tenemos previsto a lo largo del año realizar un Plan de Responsabilidad Social.

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

Con carácter anual, el responsable de Calidad envía a los clientes a través de correo electrónico un enlace a la encuesta de satisfacción de clientes. Las cuestiones a valorar por los clientes pueden variar, cada vez que emitimos la encuesta, con el objeto de

adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes, aunque solemos mantenerlas con el objeto de comprobar a lo largo del tiempo la eficacia de las medidas tomadas por nuestra organización en función de las respuestas del cliente.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

12.1. Información adicional

El responsable de Calidad hace un seguimiento de las encuestas enviadas con el objeto de reunir la mayor información posible por parte de nuestros clientes y la envía a Gerencia para que conozca la valoración de nuestros clientes respecto a nuestros productos y servicios, y así, pueda tomar las medidas más adecuadas en cada caso.

Todo ello nos permite tomar decisiones de mejora sobre aquellos aspectos donde nuestros clientes hayan manifestado un menor grado de satisfacción. Si se considera que se debe realizar un cambio, a través de la siguiente encuesta anual, podremos conocer si ha sido o no satisfactorio para el cliente.

Nuestro patrón a seguir proviene de nuestro procedimiento para la medición de satisfacción del cliente, según la ISO 9001:2015.

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

Estamos en continua revisión de nuestro trabajo, intentando incorporar cualquier aspecto que pueda mejorar nuestro producto o servicio, siempre cumpliendo con las necesidades del cliente.

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

Toda la plantilla tiene acceso a una comunicación y una planificación del trabajo a través de dispositivos electrónicos. Además, nuestros conductores disponen de PDA con la que trabajan a diario y generan albaranes electrónicos. Con estas medidas, evitamos en la medida de lo posible, la impresión en papel de documentación.

Además disponemos de un control de la calidad de la producción diario digitalizado.

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

* Producción de agua desmineralizada: El sistema productivo cuenta con medios de verificación para controlar la calidad del agua. En caso de fallo del sistema, disponemos de analíticas externas, que detectarían cualquier anomalía. Todos nuestros productos disponen de trazabilidad, por lo que dado el caso de tener algún error en el sistema podríamos detectar con facilidad los productos afectados.

* Envasado de agua desmineralizada: El proceso de envasado está prácticamente automatizado y frecuencia de inspección es del 100% de los productos a través de la visión artificial instalada en los equipos de envasado y de forma visual por parte de los operarios de producción. Durante la producción también se lleva a cabo un control organoléptico de color, sabor y turbidez con el objeto de detectar cualquier incidencia sobre el agua producida en los primeros envases.

* Llenado de cisternas: En el caso de cisternas que no son de nuestra propiedad y es el cliente quien las envía, se lleva a cabo una comprobación del agua en el proceso de llenado de esta y en las cisternas propiedad de IBERIA AGUA, S.L simplemente se verifica el estado general de la misma dado que el contenido de estas siempre es agua destilada con características de producción uniformes y comprobadas en su proceso productivo.

Todas estas cuestiones se encuentran definidas en nuestro Sistema de Gestión, así como un PROCEDIMIENTO PARA LA RETIRADA Y RECUPERACIÓN DEL AGUA DESTILADA COMERCIALIZADA, en el caso de que hubiese algún inconveniente. Disponemos también, acorde con nuestro sistema, de un simulacro anual de retirada de producto.

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

Cuando se remite una oferta comercial, se realiza por escrito de manera formal y se proporciona además la ficha técnica del producto ofertado. En el mismo acto, se acuerdan todas las condiciones de la posible relación comercial.

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

La empresa dispone de un buzón de sugerencias para que el personal pueda informarnos, además al ser una empresa pequeña y familiar el día a día nos lleva a conocer las inquietudes de una manera directa. A pesar de ello, la empresa organiza reuniones tanto colectivas, como por departamentos y recientemente se ha incorporado la modalidad de reuniones personales, para detectar el grado de satisfacción del personal y si hay algún problema particular.

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)?

No se han desarrollado actividades en esta materia

18.1. Información adicional.

No se han desarrollado actividades concretas pero en nuestro Sistema de Gestión para la selección y contratación de personal se tienen en cuenta unos criterios éticos:

? Se valorará de forma prioritaria la competencia laboral y los valores humanos de la persona a contratar.

? No se priorizará la selección de personas del entorno social o laboral de quién contrata.

? La selección de personal no hará distinción por sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social, religión, orientación sexual o discapacidad, siempre que se hallen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo de que se trate.

? No se contratará a menores de edad.

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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

No existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal, dado que hay un buen horario para poderlo hacer. De todos modos, siempre que ha surgido una necesidad familiar o personal, IBERIA AGUA, ha estado y está abierta a ofrecer a sus trabajadores todas las facilidades necesarias para poder compatibilizar ambos aspectos.

Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla. Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización.

20.1. Información adicional.

Existe un plan de formación anual, pero según necesidades en los distintos departamentos, se van incorporando nuevos cursos según van transcurriendo el año.

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.

Además de la formación inicial, cuando se incorpora el nuevo trabajador, se da la formación precisa si se requiere a lo largo del año, sin necesidad de estar en la programación anual.

Seguridad y Salud

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

22.1. Información adicional.

Además de la disposición legal, hemos comenzado a integrar en el Sistema de Gestión cuestiones vinculadas con Seguridad y Salud.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

23.1. Información adicional.

Disponemos de un protocolo de compras en el que el responsable de Compras tiene en su poder las especificaciones o documentación técnica equivalente de los productos suministrada por el responsable de Calidad, con el objeto de la completa e inequívoca definición de los productos en el documento de compra.

Por el momento, estamos introduciendo valores medioambientales y sociales pero todavía no lo hemos registrado.

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.

Disponemos de un PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS, según ISO 9001:2015, para seleccionar y evaluar a nuestros proveedores. En la medida de lo posible seleccionamos proveedores locales, que constituyen un alto porcentaje.

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 algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

Regeneramos el medio ambiente fomentando la plantación de árboles, colaboramos con el patrocinio del club ciclista local, con entregas de garrafas para competiciones y carreras, con aportaciones al colegio del Pueblo con bancos y mesas de madera,....

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?

No, no están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

Tal como se ha comentado en el punto de Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos, se realizan colaboraciones locales pero no tienen nexo con nuestro negocio.

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

Las actuaciones en materia social son conocidas y comentadas con las personas empleadas y otros grupos de interés. En nuestra página web disponemos de un apartado de Calidad donde se mencionan algunas de nuestras aportaciones al entorno social.

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

Difundimos a través de nuestra web las aportaciones puntuales que se van realizando.

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 nuestro Sistema de Gestión tenemos evaluados y valorados los impactos ambientales que pueden generar nuestras actividades. Además, disponemos un registro de las retiradas de residuos y los gestionamos correctamente.

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.

En nuestro Sistema de Gestión, se tienen en cuenta consideraciones relacionadas con el cambio climático en el análisis de contexto y gestión de riesgos. Esta valoración se ve reflejada en el DAFO y en el análisis de riesgo de la Organización.

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

IBERIA AGUA, valorando las necesidades del cliente, intenta optar por una economía circular mediante el reciclado de envases. No en todos los casos es posible pero disponemos de gran parte de nuestros clientes que participan de esta propuesta.

A pesar de no tener posibilidad en el reciclado de todos nuestros envases, estamos adheridos a Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada del Productor (SCRAP), domésticos, comerciales e industrial que son esenciales para garantizar la gestión adecuada de residuos y fomentar la economía circular en España.

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 a través de la web y/o RRSS

32.1. Información adicional

En nuestra página web se puede palpar nuestro compromiso medioambiental.

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

Valoración Global

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

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Somos un empresa comprometida en todos los aspectos: Económicos, medioambientales, tecnológicos y sociales. Esta amplitud de horizontes es nuestro punto fuerte ya que no destendemos nuestro compromiso en ningún ámbito y esto se manifiesta en un crecimiento y éxito a todos los niveles.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Nos gustaría poder disponer de un Sistema de Gestión integrado con mayores aspectos medioambientales y los referentes a seguridad y salud en el trabajo, que son dos aspectos con los que trabajamos y estamos comprometidos en el día a día pero no los reflejamos. Nos gustaría poder certificarnos en ISO 14001 y en ISO 45001.

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 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.