

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**INCLIZA, S.L.**

CIF:B50591312

Polígono Industrial Cogullada. C/Jaime Ferrán nº 9

Nave 8

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

INCLIZA

#### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono Cogullada C/Jaime Ferran nº 9 nave 8, 50.014 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Diseño, instalación y mantenimiento de: Sistemas de climatización, calefacción, ventilación, refrigeración, procesos térmicos industriales, CPDs, salas blancas, sistemas de energías renovables (geotermia, biomasa, placas solares y absorción), automatización, gestión de instalaciones y servicios energéticos.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1994

#### 05 - Número de personas empleadas

63

#### 06 - Persona contacto

Joaquín Celma Querol

#### 07 - E-mail contacto

[incliza@incliza.com](mailto:incliza@incliza.com)

#### 08.- Página web

[www.incliza.com](http://www.incliza.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)**

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**

El comportamiento socialmente responsable de una empresa se mide por el grado de excelencia empresarial alcanzada en las tres dimensiones fundamentales que comprenden el concepto de sostenibilidad: económica, ambiental y social.. Por la naturaleza de las actividades que realizamos y nuestro ámbito geográfico de actuación, trabajamos en un entorno económico y social regulado por legislación vigente y las propias normas internas de la empresa, aplicando diariamente medidas que afectan directamente a los retos económicos, medioambientales, tecnológicos y sociales.

Incliza dispone de una capacidad técnica indispensable para la certificación de las instalaciones, mantenimiento y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, por lo que estamos obligados a estar vinculados a lo que demandan nuestros clientes a nivel técnico, social , medioambiental, de igualdad de genero, incluyendo la conciliación de la vida laboral de todos nuestros trabajadores.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Aunque la RSE puede parecer más ligada a grandes empresas, su aplicación en las PYMEs es más natural, dada su mayor relación con el entorno y su proximidad a los clientes. Creemos que sin la implicación de las PYMEs, la RSE no puede tener un impacto real en la sociedad, pero se precisan de acciones como esta "Responsabilidad Social de Aragón", cuyo objetivo es que las empresas aragonesas fortalezcan su compromiso con la Responsabilidad Social gracias a un enfoque estratégico sobre las políticas, productos, servicios y acciones que generan un impacto social más sostenible y relevante.

Cualquier empresa, que no aplique en su gestión una cultura social, creemos que no tiene futuro.

### **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

Anualmente, se revisa el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad

tanto en el corto como en el medio o largo plazo.

#### **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, se revisan los proyectos sociales y medioambientales en los que INCLIZA participa:

- Asociaciones Culturales
- Asociaciones Deportivas

No siendo excluyentes, otras actividades, que puedan ser propuestas, debiéndose ser analizadas y aprobadas previamente por Gerencia, teniéndose en cuenta las necesidades de los trabajadores de la empresa en primer lugar.

#### **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**

Se disponen de procedimientos de actuación individualizados, según los diferentes grupos de interés, manteniendo una comunicación abierta con todos ellos. (Ejemplo:: Encuestas a clientes, cuestionario a proveedores, etc

Durante el año 2018, adaptamos el SIG (Sistema Integrado de Gestión ), implantado en la empresa las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, lo que supone incidir en mayor medida en las partes interesadas, Durante el año 2019, obtuvimos el certificado ISO 45001:2018 de Seguridad y Salud Laboral. Anualmente se revisan los sistemas, habiendo una mejora continua en todos sus procesos y procedimientos.

#### **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**

Se mantienen reuniones periódicas con clientes, trabajadores y proveedores. También se realizan encuestas anónimas a clientes y trabajadores, y se dispone de un buzón de sugerencias. También con los trabajadores de los cuales recabamos información

#### **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**

Se han establecido de protocolos de comunicación interdepartamentales con el fin de mejorar la comunicación entre personal de base y mandos intermedios.

Además, se han desarrollado diferentes soportes documentales para difundir entre los empleados los valores por los que se rige INCLIZA.

Estos soportes son, entre otros:

- Manual de Acogida
- Política de Calidad, PRL y MA
- Código de Conducta
- Código de Comportamiento Medioambiental
- Manual de Formación Inicial
- Manual Ley de Protección de Datos de carácter personal

#### **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 con todo el personal de la empresa, donde se informa y difunden estos objetivos, entre otros aspectos.

### **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**

Se están documentando las actuaciones en materia de Responsabilidad Social que la empresa realiza

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

#### **10.1. Información adicional**

En la adaptación del SIG a las nuevas normas, se han establecido objetivos e indicadores específicos, que se incluyen en la memoria de RSA

### **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**

Se realizan encuestas anuales de forma continua. Se revisan los resultados todos los años, analizándola por sectores, y por diversos ámbitos, reflejándose los comentarios de los clientes, También se registran las quejas de los mismos y el seguimiento de las actuaciones que se realizan hasta la subsanación de la misma, así como cualquier otra comunicación que recibamos por parte de los clientes, como cartas de agradecimiento de los servicios prestados.

## **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**

Cualquier sugerencia o mejora recibida, es divulgada, analizada, e implantada de forma consensuada, por los diferentes responsable de los departamentos y finalmente son integradas en el SIG.

## **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**

Debido a nuestra actividad, adecuamos los diseños a los clientes, y les adaptamos los servicios a sus necesidades. En algún caso, si el cliente lo requiere les Informamos y analizando los retornos de inversión y como consecuencia las reducciones de emisiones de CO2 que dichas actuaciones puedan producir en su producto o servicio.

## **Calidad de los productos y servicios**

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

### **14.1. Información adicional**

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

## **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**

Se registran las quejas o reclamaciones de los clientes

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

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

##### **16.1. Información adicional**

En nuestras ofertas de los servicios prestados, indicamos las características detalladas de los mismos, antes de la contratación, y les informamos de las obligaciones legales que como titulares asumen.

### **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**

En base a las reuniones periódicas que se mantiene con los trabajadores, y en buzón de sugerencias, de forma periódica, se informan de las acciones realizadas, de la implantación de las mismas, y del seguimiento, también se realiza encuesta de clima laboral.

Se informa a todos los trabajadores de todas las sugerencias y de las acciones realizadas e implantadas.

#### **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.**

INCLIZA, aplica directamente políticas con principio de igualdad, no habiendo discriminación por circunstancias de género, origen racial, religión o discapacidad, Dentro del organigrama funcional de INCLIZA, hay mujeres en puestos de responsabilidad, y trabajadores con distinto origen racial y religión

## **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.**

Se reciben sugerencias que de forma general son analizadas para su aplicación, a toda la plantilla, y de forma individualizada, INCLIZA, atiende todas las necesidades de los trabajadores, acordando de forma individualizada, la conciliación personal, familiar y laboral, conforme a la cualificación del personal y adecuándola a los servicios que tenemos que ofrecer a los distintos clientes. Ejemplo: Flexibilidad de horarios en oficina, y adecuación de los horario de personal de producción, modificando la planificación de los trabajos. Desde el comienzo de la pandemia en marzo 2020 se han atendido de forma individualizada, los requerimientos de los trabajadores y se han consensuado conforme sus necesidades.

## **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.**

INCLIZA, dispone de un "SIG", Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Medioambiental y de Prevención de Riesgos laborales en base a las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 45001::2018, donde se registra el Plan Anual de Formación y anualmente se revisan las líneas de actuación en materia formativa.

### **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.**

Actualmente se está diseñando un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

## **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.**

Se están realizando actividades puntuales con el objetivo de incluirlas a futuro dentro de un Plan de Empresa Saludable,

### **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.**

Se está trabajando en esta línea de actuación, mediante la evaluación de los proveedores.

#### **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.**

A fecha de hoy los criterios de clasificación y selección de proveedores no se valoran el desarrollo de la responsabilidad social, pero se encuentra dentro de las líneas de actuación a seguir.

### **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.**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa no realizándose una evaluación y seguimiento de los impactos, que dichas colaboraciones puedan suponer. Se esta apoyando al deporte femenino, asociaciones culturales y a la economía circular en el

entorno rural.

### **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.**

Se planifican e implantan proyectos que están unidos con el negocio, con una dotación presupuestaria

### **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**

La comunicación no se realiza de manera formal e igual a todos los diferentes grupos de interés, pero sí se fomenta la participación en las mismas, mediante la divulgación por diferentes medios.

### **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**

Mediante la página web, y redes sociales, se divulgan y comunican las diferentes actividades que se desarrollan en la empresa, así como otras actividades que son consideradas interesantes en base a los principios de sostenibilidad: económica, ambiental y social

## **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.**

INCLIZA dispone de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos laborales que satisface las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 45001

En base a la norma UNE-EN ISO 14001, se han identificado y cuantificado los impactos ambientales, se han establecido objetivos e indicadores de seguimiento para su minimización, y se divulgan buenas practicas, mediante la comunicación en correos electrónicos, digitalización de documentos, impresión de los documentos con ahorro de papel.etc....

Durante el año 2017 se procedió al cálculo de la HUELLA DE CARBONO de la actividad de la empresa

## **Compromiso frente al cambio climático**

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

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **30.1. Información adicional.**

Anualmente, se ponen en marcha medidas que evidencian el compromiso de la empresa en referencia a los impactos ambientales que nuestra actividad pueden producir. Estas medidas son evaluadas periódicamente y se informa del progreso en materia ambiental de las mismas, a diferentes proveedores.

Con el calculo de la HUELLA DE CARBONO, incidimos en un mayor número de indicadores, para nuestra mejora.

## **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**

Se analizará la posibilidad de integrar, acciones de mejora, encaminadas a implantar acciones de economía circular..

## **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

INCLIZA dispone de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos laborales que satisface las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 45001

En base a la norma UNE-EN ISO 14001 y a la norma UNE-EN ISO 45001 se dispone de distintos canales de divulgación, a los diferentes grupos de interés, mediante correos electrónicos, pagina web, newsletter, y diferentes redes sociales.

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

### 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?**

6

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Proveedores, fomentando el desarrollo local, y la implantación a nivel local compitiendo con grandes empresas a nivel nacional

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

Desarrollar un Plan estratégico de empresa donde se recoja tanto el SIG, como el Plan RSC,  
Mayor divulgación en el área social y medioambiental.

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.