

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

#### SOCIEDAD DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE TERUEL, S.A.

CIF:A44217800

C/Amantes 15, 3 planta

44001 - TERUEL

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SOCIEDAD PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL DE TERUEL S.A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Enebros, nº 74. 44002 Teruel

#### 03 - Sector. Actividad

Financiero

#### 04 - Año comienzo actividad.

2007

#### 05 - Número de personas empleadas

3

#### 06 - Persona contacto

Luis Miguel Benedicto Azuara

#### 07 - E-mail persona contacto

[imbenedicto@sumateruel.com](mailto:imbenedicto@sumateruel.com)

#### 08.- Página web

[www.sumateruel.com](http://www.sumateruel.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**

Las entrevistas con grupos de interés sirven para cambiar objetivos y acciones a realizar

**Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**2.- 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

**2.1. Información adicional**

Líneas de acción modificadas por el Consejo de Administración para adaptarse a las circunstancias

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

**3.1. Información adicional.**

Aunque no se destina presupuesto, la propia actividad de la empresa acontribuye a la vertebración del territorio y creación de empleo. Desde su constitución la empresa ha contribuido al mantenimiento de 3.120,5 puestos de trabajo y a la creación de 1.133,50 puestos de trabajo

**Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- 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.

**4.1. Información adicional**

Continuamente se tiene información de dichos grupos por distintos métodos y de forma planificada se tienen reuniones con los más importantes

**5.- ¿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

## 5.1. Información adicional

Se identifican sus necesidades y se revisan periódicamente

### Gobierno de la organización

#### 6.- 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 a disposición de todas las personas de la organización

##### 6.1.. Información adicional.

En 2017 se elaboró el Compliance. El objeto de este trabajo es alinear el Sistema de Gestión de Prevención de Delitos de SUMA Teruel, con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 1/2015, de reforma de la Ley 10/1995, del Código Penal, mediante la aplicación de las recomendaciones de la Norma internacional ISO 19600. En febrero de 2018 el Consejo de Administración aprobó la propuesta de Código Ético, Política de Prevención de Delitos y Función Compliance y se tomó conocimiento del contenido del Manual de Prevención de Delitos y del de Blanqueo de Capitales.

#### 7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

##### 7.1. Información adicional

En 2017 se elaboró el Compliance. El objeto de este trabajo es alinear el Sistema de Gestión de Prevención de Delitos de SUMA Teruel, con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 1/2015, de reforma de la Ley 10/1995, del Código Penal, mediante la aplicación de las recomendaciones de la Norma internacional ISO 19600. En febrero de 2018 el Consejo de Administración aprobó la propuesta de Código Ético, Política de Prevención de Delitos y Función Compliance y se tomó conocimiento del contenido del Manual de Prevención de Delitos y del de Blanqueo de Capitales.

#### 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

Sin información adicional

#### 9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

##### 9.1. Información adicional

En 2017 se elaboró el Compliance. El objeto de este trabajo es alinear el Sistema de

Gestión de Prevención de Delitos de SUMA Teruel, con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 1/2015, de reforma de la Ley 10/1995, del Código Penal, mediante la aplicación de las recomendaciones de la Norma internacional ISO 19600. En febrero de 2018 el Consejo de Administración aprobó la propuesta de Código Ético, Política de Prevención de Delitos y Función Compliance y se tomó conocimiento del contenido del Manual de Prevención de Delitos y del de Blanqueo de Capitales.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **10.- 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

#### **10.1. Información adicional.**

Estamos eslaborando el nuevo plan

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **11.1. Información adicional.**

Sin información adicional

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

#### **12.1. Información adicional**

Se mantinen de forma periodica reuniones con representantes de los clientes que nos transmiten sus inquietudes y quejas (Cámara de Comercio, CEOE)

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

#### **13.1. Información adicional**

Se mantinen de forma periodica reuniones con representantes de los clientes que nos transmiten sus inquietudes y quejas (Cámara de Comercio, CEOE) y con entidades financieras

## **Innovación en los productos y servicios**

### **14.- ¿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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

#### **14.1. Información adicional.**

Se analiza la competencia, la situación actual de mercado (otras entidades financieras) y las necesidades de clientes no cubiertas

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

#### **15.- ¿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 analiza sistemáticamente de estos aspectos en la gestión.

#### **15.1. Información adicional.**

Se incorporan aspectos sociales principalmente a las líneas de financiación

#### **16.- ¿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

#### **16.1. Información adicional.**

Trato personalizado en la resolución de problemas

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

#### **17.- ¿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

#### **17.1. Información adicional.**

Se proporciona información por escrito (entrega formato papel en entrevistas o envío de e-mail), aparece toda la información sobre los productos en la web y se remiten borradores de los préstamos a formalizar con anticipación suficiente al cliente.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### **18.1. Información adicional**

Como grupo de interés se mantienen reuniones periódicas para conocer sus sugerencias, inquietudes y propuestas de mejora

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural)?**

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

#### **19.1. Información adicional**

Se ha elaborado una Relación de Puestos de Trabajo el contenido y alcance que se detalla a continuación:

- Elaboración de una ficha de cada puesto de trabajo de SUMA Teruel, describiéndose sus principales funciones y los requisitos para su correcto desempeño.
- Valoración de cada puesto de trabajo a través del catálogo definido en el seno de la Corporación Empresarial Pública de Aragón
- La propia Relación de los Puestos de Trabajo (RPT) existentes en SUMA Teruel

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

**20.- 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.

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

Se tienen en cuenta las necesidades de los trabajadores y se adaptan o cambian puntualmente horarios para atender obligaciones familiares. Flexibilidad para coger vacaciones. Reducción de jornada.

#### **Formación y desarrollo profesional**

**21.- ¿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

#### **21.1. Información adicional.**

Las ofertas de formación recibidas se redirigen a sus posibles beneficiarios y los trabajadores plantean cursos que les interesan

**22.- ¿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.

#### **22.1. Información adicional**

Presupuesto anual para formación y cursos en función de las necesidades de formación del trabajador y puesta al día de conocimientos

### **Seguridad y Salud**

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

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

#### **23.1. Información adicional.**

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

#### **24.1. Información adicional**

Se prefiere la compra a proveedores locales

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

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

#### **25.1. Información adicional**

Se conoce cuales son proveedores locales y cuales no.

#### **Homologación de proveedores**

#### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

#### **26.1. Información adicional**

La empresa esta sometida a las mismas condiciones de contratación que el sector público

#### **Interacción con los proveedores**

#### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se realizan ocasionalmente encuestas/focus group/ se participa en algún foro para conocer su opinión

### **27.1. Información adicional**

CEOE y Camara de Comercio presentan propuestas de mejora que afectan a los proveedores

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

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

### **28.1. Información adicional.**

La propia actividad de la sociedad contribuye al equilibrio territorial y creación de empleo.  
Se colabora con instituciones como Cámara de Comercio, CEOE, Universidad, CEEI. Grupos de Acción Local (Leader)

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

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

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

### **29.1. Información adicional.**

sin información adicional

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **30.- 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.

### **30.1. Información adicional**

Se remite a grupos de interés información sobre las actuaciones realizadas y cambios en las condiciones de nuestros préstamos. s, Se publica en la web información sobre resultados y contrubución a la sociedad (datos estadísticos, memoria de RSA)

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

#### **31.- 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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

### 31.1. Información adicional

Se realizan reuniones informativas sobre acciones y resultados con grupos de interés. Se publica en la web información sobre resultados y contribución a la sociedad (datos estadísticos, memoria de RSA)

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

#### 32.- 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 separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

### 32.1. Información adicional

Tienen una mejora en las condiciones de financiación las empresas que realicen acciones mediambientales por encima de las exigidas legalmente.

### Compromiso frente al cambio climático

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

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

### Economía circular

#### 34.- ¿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.

### 34.1. Información adicional

Se ha formado a un trabajador de la empresa en economía circular

### Comunicación ambiental

#### 35.- 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

### 35.1. Información adicional.

sin información adicional

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

## Priorización de temas

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

## Valoración Global

**37.- ¿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

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

El objeto social de la empresa es contribuir al desarrollo Local

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

Mejorar la comunicación y dar a conocer mejor los logros obtenidos. Mejorar los tiempos de respuesta al cliente.

## 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?**

Sí

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.