Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

ARASTUR GESTIÓN GLOBAL DE ACTIVOS, ARQUITECTURA Y URBANISMO, S.L.
CIF:B99317398
Paseo Independencia, 22 - 2ª Planta
50004 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

ARASTUR

02 - Dirección - CP - Población

Paseo Independencia 22, 2ª planta
Zaragoza 50004

03 - Sector. Actividad

Servicios de Arquitectura y Urbanismo

04 - Año comienzo actividad.

2011

05 - Número de personas empleadas

17

06 - Persona contacto

Ángela Moreno

07 - E-mail contacto

info@arastur.es

08.- Página web

www.arastur.es

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

Desde su creación, Arastur nace como un despacho multidisciplinar que ha ido adaptando su forma de trabajo y planificación de estrategias en función de las tendencias globales, no solo económicas que puedan afectar directamente al resultado directo, sino sociales en el seno de nuestra plantilla de profesionales, y también tecnológicas, con una creciente integración e inversión en los últimos años en equipos y formación.

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

Si

2.1. Información adicional

Creemos que la unión de los esfuerzos individuales pueden lograr cierto impacto a mayor escala en algunos de los aspectos a tratar. Es cierto que en empresas de tamaño reducido necesitamos de las políticas y acciones de organismos públicos que marquen la pauta para trabajar en la misma dirección. Pese a ello, creemos importante identificar la posición de la empresa respecto a estos aspectos sociales, medioambientales, etc., así como ser capaces de transmitirla.

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

En el proceso de diseño de cualquier nuevo proyecto, hemos empezado a llevar a cabo un estudio de factibilidad ambiental, que marca las pautas de optimización del ahorro energético como uno de los objetivos marcados por la organización.

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

Se realizan colaboraciones en material social y ambientales. Este año hemos realizado seguimiento y mantenimiento de la acción realizada con La Asociación Niono y la ONG Les Semailles de Togo, con la financiación del sistema de riego por aspersión en el centro de un formación agropecuaria en el Cantón de Assahoun. Asímismo, colaboramos en la construcción de un centro de salud primario para ese centro de población.
Del mismo modo, Arastur continúa colaborando con la Fundación Española del Corazón.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

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

5.1. Información adicional

Conocemos los grupos de interés para nuestra empresa, y fomentamos el diálogo tanto con clientes, como con empleados, accionistas, proveedores, instituciones públicas y administraciones y medios de comunicación.

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

Mantenemos una relación de proactividad con los distintos grupos de interés de la empresa, fomentando la planificación de reuniones periódicas tanto telemáticas como presenciales con clientes, equipo interno y proveedores que nos permitan calibrar sus necesidades y satisfacción. En este último aspecto contamos con certificados de ejecución del trabajo, de los que obtenemos una importante información para nuestro objetivo de mejora constante y orientación al cliente.

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

Disponemos de documentos corporativos relativos a confidencialidad y metodología de trabajo.
Actualmente, estamos trabajando en la elaboración de un código ético de la empresa, que recoja la visión, misión y valores, con el fin de poder transmitirlos.

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

Desde la dirección general de la empresa, se establece una comunicación transparente y fluida que permite conocer los valores y objetivos de la empresa, estableciendo pautas y medidas a adoptar de forma anual al igual que objetivos económicos, con una revisión con

periodicidad trimestral de los mismos.
La finalización de la elaboración del código ético de Arastur nos permitirá la transmisión más clara y directa de algo que consideramos fundamental para el desarollo de nuestra actividad e implicación de los distintos agentes.

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

Hemos identificado la necesidad de trabajar y comenzar a desarrollar en firme los distintos documentos que recojan los aspectos de responsabilidad social que nos preocupan y que hasta ahora no teníamos documentados, aunque sí presentes en nuestro día a día, aunque seguir ninguna metodología.

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

No existe aún ePlan de Responsabildad Social, en el que estamos trabajando en la actualidad, estableciendo indicadores y objetivos concretos.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

11.1. Información adicional

Mantenemos de forma periódica reuniones con los distintos clientes para poder conocer el grado de satisfacción y poder establecer puntos de mejora en base a ello,.
Además, contamos con certificados de buena ejecución que los clientes nos emiten a la finalización de los trabajos encargados.

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

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

12.1. Información adicional

Todo el equipo de Arastur trabaja en base a un principio de mejora continua y orientación al

cliente. En cada proyecto o proceso productivo se introducen las correcciones realizadas en procesos anteriores, con el fin de ir mejorando los procedimientos y el resultado final del trabajo en cada ocasión.

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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

Innovamos con la inversión en tecnología y metolodogía de trabajo para adaptarnos a las necesidades del mercado y actualizarnos continuamente, como nuestras formaciones y sellos de calidad en BIM, BREEAM o PASSIVHAUS. Asímismo, dentro del área de edificación, investigamos productos y soluciones constructivas en busca de la reducción de residuos, ,mejorar la eficiencia energética de nuestros edificios, etc.

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

Se realización una recomendación a nuestros clientes al inicio de cada proyecto tanto de edificación como de diseño urbano, de implementar una certificación medioambiental tipo Breeam o similar, aportando información acerca de las bondades tanto reputacionales como económicas que tiene la implementación de estos certificados medioambientales en los procesos inmobiliarios.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

15.1. Información adicional

En nuestra línea de negocio dedicada al Urbanismo, el servicio de postventa forma parte del acompañamiento permanente al cliente y búsqueda de soluciones creativas y eficientes a las cuestiones que puedan plantearse.
En el caso del departamento de edificación, se realiza un servicio de postventa siguiendo un procedimiento y documentación interna que permita su control y buena ejecución, así como la revisión periódica para la mejora de la atención al cliente.

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

Arastur ofrece información sobre los servicios que ofrece a través de su web, Linkedin, catálogo de servicios. Una vez en contacto con el cliente, realizamos una propuesta de servicio en el que se detalla pormenorizadamente las acciones a desarrollar, sus características y los recursos empleados para ello.
En la rama de edificación, todo proceso constructivo finaliza con una documentación completa al cliente en el que se incluyen entre otros el libro del edificio, manual de uso y mantenimiento, y que permite al cliente tener a su disposición toda la información necesaria al terminar el encargo.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

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

17.1. Información adicional

Realizamos reuniones periódicas con el equipo de forma individual y también colectiva, y tratamos de medir en ellas el grado de satisfacción de cada empleado y establecer líneas de mejora, así como mediar en cualquier conflicto que pueda surgir.

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)?

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

18.1. Información adicional.

Se ofrece de forma transparente al equipo información de los puestos vacantes, permitiendo la promoción y haciéndoles partícipes de los procesos de selección con el fin de mantener la cohesión del grupo.
Se garantiza la no discriminación de cualquier tipo, y muestra de ello es la existencia de una plantilla plural, con mayoría de mujeres, distintos rangos de edades e ideologías.

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 concilación personal,

familiar y laboral especificarlas.

Se escucha las necesidades del equipo en todo momento, modificando recientemente los horarios para permitir una mejor conciliación con la vida personal, y atendiendo a las necesidades puntuales de forma individual cuando algún miembro necesita una flexibilización de horario, tipología de trabajo, etc. El hecho de tener una relación cercana con la dirección y una fuerte cohesión del grupo, facilita que exista confianza para exponer necesidades específicas cuando se requiere.

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.

En unas ocasiones, la dirección recibe las demandas de necesidades de formación de forma directa dada la estrecha relación entre el equip0, y otras veces, es la dirección quien toma la iniciativa directamente implantando formaciones específicas por departamentos, necesarias para la mejora y actualización de los servicios y productos a desempeñar.

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.

Se está llevando a cabo en el despacho la transición al sistema BIM en el diseño y redacción de proyectos, para lo cual se está elaborando un manual formativo y organizando charlas formativas para la implementación en el equipo. Se trata de un manual en continua evolución, y que recibe las aportaciones de los miembros de la organización tras cada charla.

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.

Se contrata de forma externa este área, y se recibe formación para llevar a cabo correcciones o para implementar nuevas acciones necesarias cuando así se requiere.

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.

En la toma de decisión de compras para las distintas oficinas se tienen en cuenta criterios de cercanía, utilización de transporte público, y de materiales reciclados o no contaminantes, si bien es cierto que tenemos un gran campo de mejora en este área en el que poner el foco en los próximos años.

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 la hora de homologar nuevos proveedores, se tienen su sostenibilidad. Aspectos de gestión de empresa, aspectos sociales como procedencia y condiciones laborales de la plantilla, y aspectos medioambientales son tenidos en cuenta en la toma de decisión de contratación.

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 sin planificación específica

25.1. Información adicional.

Se colabora con proyectos y asociaciones sin ánimo de lucro con una partida presupuestaria establecida en función del proyecto que nos interesa acometer. En el último año hemos podido colaborar en la instalación de riego en un centro de formación agrícola y ganadera en Togo, del que hacemos seguimiento.

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

26.1. Información adicional.

De la actividad económica de la empresa parten las partidas destinadas a apoyar proyectos

o colaboraciones con fundaciones o eventos de carácter benéfico.
Asimismo, por la actividad que desarrollamos, en ocasiones los aspectos sociales (mejora de calidad de vida, condiciones medioambientales, eficiencia energética, reducción de residuos, etc.) influyen en el diseño y desarrollo de nuestros proyectos de arquitectura.

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

El equipo de la empresa es conocedor de las actuaciones de la empresa de una manera informal, dentro de la comunicación cercana y transparente que se produce en el día a día.

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 informa únicamente cuando se demanda

28.1. Información adicional

La comunicación se realiza de forma no programada , a través de las redes y la web de la empresa.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

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

29.1. Información adicional.

Se realizan actuaciones de gestión medioambiental en nuestras oficinas en el día a día, para minimizar la generación de residuos, el reciclaje de los mismos, el confort térmico y acústico, reutilización del papel, ahorro de tinta, bombillas de bajo consumo. En nuestros proyectos de edificación, los diseñamos para favorecer la utilziación de materiales más sostenibles y respetuosos con el medioambiente.

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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

30.1. Información adicional.

En Arastur se aboga por la redacción y ejecución de proyectos que promuevan el ahorro energético y la sostenibilidad, promoviendo el uso de construcción, bien reciclados o reciclables.

Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

31.1. Información adicional

En los proyectos de arquitectura que diseñamos y ejecutamos, otorgamos una gran importancia al momento de elección de materiales para seguir criterios de sostenibilidad, a mismo tiempo que en diseñar procedimientos de derribo selectivo que permita regular y minimizar los materiales a trasladas al vertedero.
En el proceso de compra, optamos por materiales reciclados para las oficinas siempre que ello es posible, y reciclamos los residuos generados en nuestra actividad diaria. Asimismo, en nuestros proyectos, incluimos la gestión de residuos de obra, con clasificación de los materiales y traslado a sus vertederos homologados.

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

32.1. Información adicional

Se hacen comunicaciones directas a los grupos afectados o de interés, no existiendo una comunicación reglada.

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

9 - Disponer de presupuesto
10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad 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?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Comunicación fluida y cercana entre dirección y resto del equipo, que propicia un buen clima de trabajo que se refleja en el buen desempeño y calidad del servicio ofrecido.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La empresa tiene aún un largo camino por delante en la redacción y transmisión de su Plan Estratégico .

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 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.