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

RSA - PYMES

Empresa evaluada

AQUARA GESTIÓN CICLO INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGÓN, S.A.U.
CIF:A66141177
C/Comuneros de Castilla nº:1
50002 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

AQUARA, GESTION CICLO INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGON, S.A.U.

02 - Dirección - CP - Población

c/ Comuneros de Castilla, 1
50002 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Gestión Ciclo integral del agua

04 - Año comienzo actividad.

1994 como Gestión de aguas de Aragón

05 - Número de personas empleadas

150

06 - Persona contacto

Pilar Capablo Azara

07 - E-mail contacto

pilar.capablo@aquara.es

08.- Página web

www.aquara.es

GENERAL

Tendencias Globales

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

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

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

Se elabora un Plan a medio plazo, que tiene una alcance de 5 años, así como un plan de desarrollo sostenible con alcance a tres años

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

No

2.1. Información adicional

En un mundo globalizado como el actual es imprescindible la generación de alianzas para afrontar los retos a los que deben enfrenarse las pequeñas y medianas empresas

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

Se fijan objetivos para focalizados en las personas y el medio ambiente como son el acceso universal al agua, con especial atención a los colectivos mas desfavorecidos y medioambientales como la economía circular y la preservación del agua.

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 se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

4.1. Información adicional

De forma anual, dentro del presupuesto de la empresa existe una partida destinada a proyectos sociales y ambientales.

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

Existe un plan de dialogo que identifica cada uno de los grupos de interés en función de los contratos estratégicos que tiene AQUARA. Se trata de una planificación de reuniones para identificación de sus intereses y seguimiento del cumplimiento de los mismos.

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

6.1. Información adicional

A través de reuniones con los grupos de interés se identifican sus expectativas. De forma periódica se evalúa el cumplimiento de las mismas y se impulsa la escucha activa para la detección de nuevas expectativas.

Gobierno de la organización

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

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

7.1. Información adicional

Existe un código Etico, difundido a toda la organización en sesiones formativas.
Existen políticas de comportamiento ante clientes y proveedores, políticas de viajes, de asignación de recursos (vehículos, etc)

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

Los valores y objetivos se trasmiten a través de correo electrónico, paneles informativos, aplicación informática y a través de la publicación anual que se realizada con las distintas actividades y novedades internas

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

Dentro del plan de desarrollo sostenible de la compañía existe un área especifica de responsabilidad social y a la contribución de los objetivos de desarrollo sostenible, a través de proyectos sociales, educativos, de inclusión, etc

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

Se establecen objetivos dentro del plan de desarrollo sostenible de la compañía. En muchos casos hay metas asociadas a ellos.

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 conoce la opinión de los clientes a través de varios mecanismos:
Encuestas tipo dirigidas a una población concreta en las que se pregunta por el servicio prestado, estas encuestas se realizan de forma anual y se realiza seguimiento de la evolución de los resultados
Encuestas generalizadas a los clientes, tras mantener un contacto en nuestras oficinas, acerca del servicio prestado, se realizan a lo largo del año.
Con clientes administración, seguimiento de la satisfacción a través de contactos directos y reuniones.

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

Se identifican las mejoras y se implantan via desarrollo de procedimientos e instrucciones de trabajo

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

Existe un contrato de colaboración, en el marco del cual, se desarrollan proyectos de innovación para los productos y servicios prestados, además se participa activamente en proyectos de I+D+i concretos con otras organizaciones a través del Cluster ZINNAE.

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

.

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

La empresa comercializa un servicio, en este caso la gestión del ciclo integral del agua.
Se informa a los clientes de las incidencias acaecida en las redes de suministro que puedan generar que estos estén sin suministro durante un determinado tiempo, bien a través de bandos, redes sociales, sms, correo electrónico, etc.
La calidad del agua se publica en la web del SINAC y se dispone de un departamento propio de gestión reclamaciones con procedimientos e indicadores para su seguimiento y resolución. Además de estar adheridos al sistema de arbitraje del gobierno de Aragón se dispone de unos compromisos con el cliente de devolución de cantidades en caso de incumplimiento.

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

En la pagina web se informa de las tarifas existentes, así de los compromisos existentes y de los reglamentos que rigen la prestación del servicio.
Asimismo, esta información puede facilitarse de forma presencia en nuestras oficinas.

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

La satisfacción de las personas se conoce o bien por el contacto directo con las personas de forma diaria, o bien a través de las continuas reuniones con el comité de empresa.
Existe además comités específicos de SSL, de Igualdad y conciliación familiar.
en 2020 se realizo encuesta a los trabajadores para conocer cuales son sus necesidades y

expectativas relativas en una serie de temas.
Si bien es cierto, que no existe una metodología establecida ni se han realizado encuestas de clima laboral si que se ha realizado una evaluación de los riesgos psicosociales de los trabajadores.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

18.1. Información adicional.

En el año 2016, se creo una comisión de igualdad de la que derivo el primer Plan de igualdad de Aquara, con una serie de medidas para fomentarla igual de oportunidades. En 2020 se ha comenzado a negociar el que será el III Plan de Igualdad el cual incorporará nuevas medidas orientadas a logro de la igualdad entre todos los trabajadores..
En cuanto a la promoción interna está regulada dentro del convenio colectivo de la empresa.

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?

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.

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

Se ha establecido un horario continuo para toda la plantilla para que puedan facilitar la conciliación.
Dentro del convenio colectivo de la empresa se recogen una serie de licencias como horas de libre disposición, permisos para acompañamiento de familiares al médico hasta segundo grado sin necesidad de recuperar el tiempo empleado, etc...
Determinados puestos de trabajo pueden realizar teletrabajo varios días por semana, acuerdo entre empresa y trabajador que se renueva de forma anual.

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.

La identificación de necesidades de formación se realizan de dos maneras, a través de las evaluaciones anuales de desempeño, donde el trabajador hace una solicitud de la formación que desea realizar, a través de sugerencias de los responsables de área y consultas al comité de empresa.

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

21.1. Información adicional.

De forma anual, a parte de la plantilla se le realiza una formación del desempeño. Al resultado de esta formación se le asocian planes de formación y plan de trayectoria profesional.

Seguridad y Salud

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

22.1. Información adicional.

Desde la empresa se pone a disposición de los trabajadores el programa de Habitos Saludables

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

23.1. Información adicional.

La compra de productos y servicios incorporan criterios medioambientales, de responsabilidad social y código ético. Esto se ve reflejado tanto en las licitaciones de bienes y servicios que se realizan como en los contratos que se firman con los proveedores

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

24.1. Información adicional.

Dentro de la evaluación de proveedores se incluye criterios como requisitos societarios (nuevas certificaciones, normativas, etc): Calidad del proveedor, precio, servicio (cantidades, plazos de entrega, soporte técnico), parámetros generales (atención comercial, gestión, ESG (Environmental, Social and Governance), SSL,,etc

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 programas educativos en colegios para fomentar el uso sostenible del agua y los recursos naturales concienciando a los escolares en problemas como el uso de toallitas, por ejemplo.
Se colabora con entidades locales como banco de alimentos, ASAEME Asociación Augusta de Enfermos Mentales (Calatayud); AECC, etc.
Se mantienen acuerdo de colaboración con Fundación Federico Ozanam y Fundación DFA para la empleabilidad de personas con discapacidad o en situación vulnerable.
Se ha subcontratado trabajos específicos con Manipulados y Servicios Picarral, S.L (Mapiser), empresa de inserción laboral.
Se ha promovido un Pacto Social en el municipio de Calatayud junto con el Ayuntamiento de la localidad por la reconstrucción verde y el empleo con participación de entidades sociales del municipio.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

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

26.1. Información adicional.

Fruto de los diferentes convenios se tiene un alto porcentaje de trabajadores discapacitados. Se desarrollan acciones medioambientales en el ámbito del ciclo integral del agua y se realiza laborales de concienciación social a través del programa educativo AQUALOGIA.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

27.1. Información adicional

Se realizan comunicaciones vía correo electrónico.
Se participa activamente en la divulgación de los convenios de colaboración de entidades sociales, a través de actos específicos donde se expone nuestra experiencia propia animando a otros grupos de interés.

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

Las actuaciones se comunican a través de redes sociales, notas de prensa y pagina web. Además se tienen convenios de comunicaciones con medios locales como La Comarca del Bajo Aragón y la Ser de Calatayud. Se realizan colaboraciones puntuales con el Periódico de Aragón

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.

La actividad de la empresa esta certificada bajo la norma ISO 14000, además cuenta con un plan de desarrollo sostenible a medio plazo, en el que se contempla la disminución del impacto de la actividad en el medio ambiente mediante compromisos concretos con evaluación periódica.

Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

30.1. Información adicional.

Los planes que tiene la empresa se difunden internamente y a sus clientes las acciones de las que se realizan en esta materia.
Se difunden externamente al resto de la sociedad mediante redes sociales y prensa.

Economía circular

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

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

31.1. Información adicional

Se trabaja en varias líneas como es la valorización de los residuos que provienen de las EDAR para su aplicación en agricultura así como la reutilización de tierras provenientes de las obras de sustitución de redes.

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

Las comunicaciones de las acciones realizadas se realizan en la página web, RRSS e IDS que se elabora de forma anual.
En el caso de comunicaciones externas, estas se hacen a través de redes sociales, prensa e informes dirigidos a clientes.
Anualmente se realiza un informe a cada uno de los clientes-ayuntamientos donde entre otras cosas se comunica el desempeño ambiental.
Desde en el año 2020 que se realizo el primer Informe de Desarrollo Sostenible, se vienen difundiendo por distintos medios (comunicación directa, pagina web, reunion divulgativa via telemática,etc) .

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 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
3 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

4 - Capacitar a las personas de la empresa
5 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
8 - Disponer de presupuesto
9 - Ofrecer productos y servicios de calidad
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?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La alta concienciación mediambiental y social de la compañia.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La comunicación externa de las actividades realizadas y aumentar la interrelación con los grupos de interés.

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 1. Fin de la pobreza.
- 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 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.

- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.