

## **RSA - PYMES**

---

### **Empresa evaluada**

**GRUPO LOS SITIOS**

CIF:B99394132

C/Fray Juan Cebrian 8

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### **01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

Grupo Los Sitios

#### **02 - Dirección - CP - Población**

C/ Fray Juan Cebrian, 8 - 50003 - Zaragoza

#### **03 - Sector. Actividad**

Servicios

Se trata de un grupo empresarial dedicado a la industria de la construcción y servicios de infraestructuras tanto civiles como industriales.

Grupo Los Sitios ofrece una gestión integral de máxima calidad, adaptada a las necesidades de cada cliente, de todos los servicios del sector de la construcción; Infraestructuras, instalaciones, limpieza, mantenimiento, servicios energéticos?

Más de 10 años de experiencia y profesionalidad que avalan nuestro trabajo y nos posiciona como un grupo de referencia en Aragón.

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2008

#### **05 - Número de personas empleadas**

100 empleados

#### **06 - Persona contacto**

Jana Catalan Portero

#### **07 - E-mail contacto**

jana.catalan@grupolossitios.com

#### **08.- Página web**

www.grupolossitios.com

## **1 GENERAL**

### **1.a Tendencias Globales**

**1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:**

- **Económicos** (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...
- **Políticos** (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)
- **Medioambientales** (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)
- **Tecnológicos** (comunicaciones, redes sociales ....)
- **Sociales** (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)

Se tienen en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la empresa y se ponen marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

Las tendencias globales es algo que se tiene muy presente desde Grupo Los Sitios dado nuestra actividad empresarial.

Precisamente los aspectos económicos globales, políticos, medioambientales y en especial sociales, son prioritarios en la toma de decisiones estratégicas del grupo empresarial

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Las alianzas o la cooperación es algo que una PYME debe tener muy presente si quiere crecer y alcanzar la excelencia. La colaboración con sus grupos de interés les ermitirá mitigar los impactos negativos de las tendencias globales así como incrementar los impactos positivos en la propia organización.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

#### **3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el éxito a largo plazo de la empresa

#### **3.1. Información adicional**

El Grupo trabaja por proyectos por lo que ellos mismos marcan el plazo de la actividad. Si bien de forma voluntaria Grupo Los Sitios diseña un plan de negocio a corto y medio plazo.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **4.1. Información adicional**

La empresa colabora con determinadas acciones sociales y culturales, como el Festival Aragón Negro, que lleva la cultura en todas sus disciplinas por todos los Municipios de la

Comunidad de Aragón.

Además, al Grupo pertenece la empresa de eficiencia energética DIEM, a través de la cual, no sólo mostramos nuestro firme compromiso con el medioambiente sino que somos promotores con nuestros clientes de ese compromiso común.

---

**Puntuación sección 62,50 %**

### **1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su empresa 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 interes con los que interactuamos en la actividad de la empresa

#### **5.1. Información adicional**

Grupo Los Sitios dispone de Sistemas facilitadores de los principales procesos de gestión de la empresa, gestión con los clientes, gestión con los proveedores, empleados....

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y se analizan de forma individualizada

#### **6.1. Información adicional**

Uno de los valores más importantes del grupo empresarial es su clara vocación de servicio hacia los clientes y a la sostenibilidad de los puestos de trabajo con el firme propósito de colaborar con el progreso económico y social del entorno.

Asignamos roles a cada una de las áreas de la empresa, compras, RRHH, negocio, socios colaboradores.... para personalizar la relación y fomentar el dialogo con nuestros grupos de interés de tal manera que mantengamos la información actualizada y podamos detectar áreas de mejora.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **1.d Gobierno de la empresa**

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

Se comenta la forma de trabajar en la empresa al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

Existe una comunicación fluida y abierta formal aunque no documentada dada la estructura horizontal de la empresa, en la que todas las personas involucradas en el proyecto o actividades de la empresa son conocedoras de la cultura y principios que rigen así como de las normas para el buen desarrollo de la actividad.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la empresa la cultura (razón de ser de la empresa, valores,...) y los objetivos de la empresa?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

Existe una comunicación fluida y abierta formal aunque no documentada dada la estructura horizontal de la empresa, en la que todas las personas involucradas en el proyecto o actividades de la empresa son conocedoras de la cultura y los objetivos a medio plazo. Además generamos encuentros con los compañeros con el fin de fomentar el sentido de pertenencia y dar traslado de la misión y valores de Los Sitios.

---

**Puntuación sección 62,50 %**

## **1.e Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Este año existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Sabemos que podemos abordar de manera formal un plan de actuación de Responsabilidad Social pues son muchas las acciones que se llevan a cabo desde la empresa y que tienen un gran impacto en los retos de la RS.

Este Plan nos permite ordenar las acciones y ponerlas en valor. está entre nuestros objetivos disponer de un Plan de RS que nos permita una mejora continua de nuestro servicio.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **10.1. Información adicional**

Los objetivos e indicadores de seguimiento se establecen de forma general a todas las áreas empresariales con el fin de trasladarlos y que lleguen a todos nuestros grupos de interés y siempre en el camino de la Excelencia y Calidad

---

**Puntuación sección 62,50 %**

## **2 CLIENTES**

### **2.a Satisfacción de cliente**

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

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

##### **11.1. Información adicional**

El modelo de estructura empresarial nos permite conocer la satisfacción de nuestro cliente y por lo tanto detectar en qué área empresarial concreta se pueden establecer mejora de

trato con los clientes.

Además disponemos en nuestra pagina web de una aparatado para cualquier reclamación, consulta o simplemente opinión sobre los servicio que se prestan desde Grupo Los Sitios.

<http://grupolossitios.com/#contacto>

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

**12.1. Información adicional**

Grupo Los Sitios dispone de Sistemas facilitadores de los principales procesos de gestión de la empresa, gestión con los cliente, de esta forma podemos medir la satisfacción de nuestros clientes, el impacto de las actividades y la profesionalidad de nuestros compañeros, y sobretodo identificar las áreas de mejora de la empresa con el fin de alcanzar los objetivos principales, excelencia y calidad.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**2.b 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

**13.1. Información adicional**

Estamos en contacto directo con ferias y congresos del sector de la construcción para ofrecer a nuestros clientes innovación y calidad en los productos y servicios.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**2.c Calidad del servicio**

**14.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Disponemos de un proceso normalizado que engloba la comercialización eficiente y el asesoramiento transparente de forma que se traslade la información de forma clara y precisa.

**14.1. Información adicional**

Además de los canales convencionales y de marketing, la principal vía de información de nuestros servicios es el trato personal directamente entre el profesional, arquitectura, ingeniería, electricidad, instalación.... y el cliente con el fin de trasladar de forma transparente y profesional toda la información sobre el servicio que se va a ofrecer.

**15.- ¿Cuales son las características del servicio post venta de su empresa?**

Se ofrece un servicio postventa integral

**15.1. Información adicional**

La calidad de un producto está dada por su capacidad de satisfacer determinadas necesidades y expectativas de los clientes.

El servicio postventa de Grupo Los Sitios tiene marcada importancia para el logro de la calidad pues es el último proceso de la espiral de la calidad y garantiza el paso a un nivel superior en cuanto a la calidad al permitir conocer la opinión de los clientes e identificar oportunidades de mejora, así como evaluar los productos y procesos garantizando la retroalimentación necesaria.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **2.d 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**

Presente en el espacio web [www.grupolossitios.com](http://www.grupolossitios.com)

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **3 PERSONAS EMPLEADAS**

### **3.a 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

#### **17.1. Información adicional**

Semanalmente cada responsable de área y sección se reúne personalmente con la dirección para dar traslado de todos asuntos personales y laborales del resto de plantilla.

En caso de detectar alguna cuestión la dirección se pone en contacto directo con el personal afectado con el fin de dar solución.

No documentada

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿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 cultura.....)?**

Explícitamente existen medidas que promueven la igualdad de oportunidades y garantizan la no discriminación de forma general

#### **18.1. Información adicional.**

las empresas que configuran el Grupo empresarial Los Sitios de forma explícita se recoge en sus convenios las políticas de no discriminación, por raza, sexo, edad...

En los puestos vacantes y procesos de selección se garantiza la igualdad de trato y de oportunidades, valorando en las entrevistas las competencias y capacidades de cada persona.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su empresa con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todos las personas empleadas

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

En las reuniones semanales conocemos de primera persona las necesidades de nuestros empleados y buscamos un consenso entre la empresa y el trabajador para darle respuesta y solución a los problemas de conciliación de cada uno.

Se trata de información confidencial no documentada.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

#### **20.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que anualmente se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **20.1. Información adicional.**

Como empresa de servicios se capacita a los empleados para que puedan desarrollar su trabajo de forma excelente con los clientes.

#### **21.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?**

Se realiza una formación básica relacionada con la actividad de la empresa

#### **21.1. Información adicional.**

Como empresa de servicios se capacita a los empleados para que puedan desarrollar su trabajo de forma excelente con los clientes.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **3.e Seguridad y salud.**

#### **¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado, en seguimiento y revisión

### **22.1. Información adicional.**

Formamos a las personas para que puedan realizar las actividades de su trabajo con garantía y seguridad de las mismas. Trabajamos en el protocolo de seguridad y salud de nuestros empleados en consonancia del servicio de prevención ajeno al grupo

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **4 PROVEEDORES**

### **4.a Compras responsables**

#### **23.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?**

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

##### **23.1. Información adicional.**

muy importante es el compromiso de Grupo Los Sitios con el progreso social y económico de nuestro entorno, de ahí la importancia de proveedores locales. también se tiene en cuenta valores y principios que rigen la gestión de nuestros proveedores.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Se clasifican y valoran considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas

##### **24.1. Información adicional.**

No documentada, pero son requisitos esenciales a la hora de realizar un estudio de proveedores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **5 SOCIAL**

### **5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa con una planificación formal

##### **25.1. Información adicional.**



En 2016 Grupo Los Sitios pone en marcha un Programa Integral para favorecer la inserción laboral de personas en situaciones de necesidad y mejorar su empleabilidad con el fin de aumentar las posibilidades de acceso al mercado laboral, un programa cuyos ejes fundamentales son:

? Integración: Incorporación en el equipo de Grupo Los Sitios de personas en situaciones de necesidad.

Convenio de colaboración en Materia de Empleo e Inserción Laboral

? Formación: Favorecer la capacitación y empleabilidad de las personas en riesgo de exclusión, a través de programas de formación que faciliten su incorporación al mundo laboral.

Convenio de colaboración con Fundación APIP ACAM para la realización de prácticas en la empresa.

Convenio de colaboración con YMCA para Formación en ?Certificado de Profesionalidad Limpieza en Espacios Abiertos e Instalaciones Industriales?.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

##### **26.1. Información adicional.**

los convenios de colaboración suscritos entre Grupo Los Sitios y la ENL tienen como objetivo la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión en puestos de trabajo relacionados con nuestra actividad como empresa de servicios de infraestructuras así como la formación y capacitación para acceder a esos puestos de trabajo.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **5.c Transparencia con el entorno**

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

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés expresamente implicados

##### **27.1. Información adicional**

Se difunden entre las asociaciones de nuestro entorno que pueden beneficiarse de esta política pero no entre nuestros empleados.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

**28.1. Información adicional**

La comunicación de las acciones sociales y culturales es uno de nuestros puntos débiles. debemos implantar planes de mejora de cara a una buena comunicación corporativa e institucional.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**6 MEDIOAMBIENTAL**

**6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental

**29.1. Información adicional.**

Proporcionamos como primera solución formativa todos los recursos materiales en PDF o documentos on line. Disponemos de programas informáticos que facilitan el escaneo, almacenamiento y gestión de la documentación minimizando el uso de papel..

Disponemos y hacemos uso de contenedores de reciclaje.

Los productos empleados en la empresa de limpieza y mantenimiento cumplen con toda la normativa medioambiental.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**6.b Estrategia frente al cambio climático**

**30.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen medidas que publican, se evalúan periódicamente y se informa del progreso en materia ambiental

**31.1. Información adicional.**

Nuestro compromiso con el medio ambiente queda reflejado en una de nuestras líneas de negocio y servicio. En Grupo Los Sitios nos dedicamos a la eficiencia y gestión medioambiental a través de la realización de diagnósticos medioambientales que suponen una adaptación normativa y un ahorro de costes a la empresa.

Cada vez es más necesario disponer de diagnósticos capaces de identificar las problemáticas medioambientales y establecer los mecanismos de corrección y control necesarios.

Y todo ello se consigue gracias al esfuerzo común y al trabajo en equipo con los clientes, identificando riesgos potenciales, deficiencias y oportunidades de mejora. Juntos llevamos

a cabo el diseño e implantación de las mejoras.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **6.c Plan de gestión ambiental**

**31.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

Existen planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

#### **31.1. Información adicional**

No esta documentado el Plan de gestión medioambiental de grupo Los Sitios

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **6.d Comunicación ambiental**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a las personas empleadas y a otros grupos de interés?**

Sí, a todos los grupos de interés, estableciendo planes de comunicación específicos para tal fin

#### **32.1. Información adicional**

Nuestro compromiso con el medio ambiente queda reflejado en una de nuestras líneas de negocio y servicio. En Grupo Los Sitios nos dedicamos a la eficiencia y gestión medioambiental a través de la realización de diagnósticos medioambientales que suponen una adaptación normativa y un ahorro de costes a la empresa.

Cada vez es más necesario disponer de diagnósticos capaces de identificar las problemáticas medioambientales y establecer los mecanismos de corrección y control necesarios.

Y todo ello se consigue gracias al esfuerzo común y al trabajo en equipo con los clientes, identificando riesgos potenciales, deficiencias y oportunidades de mejora. Juntos llevamos a cabo el diseño e implantación de las mejoras.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **7.a 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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Capacitar a las personas de la empresa
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes

- 6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### **7.b Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Relación con los Grupos de Interés. Nuestros principios y valores hacen que generemos relaciones sostenibles en el tiempo con nuestro entorno.

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

Falta documentar y protocolarizar muchas de las acciones que realizamos así como culturalizarnos en algunos de los aspectos en los que desconocíamos que podíamos impactar.

---

**Puntuación encuesta 72,58 %**