



Septiembre, 2022

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGON

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS S.A.U., es una empresa familiar aragonesa que fue fundada en 1977 por la familia Araiz.

Nuestra actividad se enmarca en la distribución de material eléctrico de cualquier índole, sector que en la actualidad se encuentra en pleno proceso de expansión. Este escenario nos ofrece grandes retos y oportunidades para seguir añadiendo valor a nuestros clientes con la ayuda de las nuevas tecnologías.

Tenemos un claro compromiso con un modelo de gestión sostenible que favorece la integración de las actividades, el crecimiento y la rentabilidad sostenida de la organización, con el impacto en nuestros empleados, nuestros clientes, nuestros proveedores, en el medio ambiente, en la sociedad y, en definitiva, en todos nuestros grupos de interés.

Además, el momento que nos toca vivir, presenta los mayores retos a los que ha hecho frente la humanidad junto a la mayor capacidad para generar y ofrecer soluciones innovadoras, que den respuesta a dichos retos de manera sostenible. En este sentido, la velocidad de los avances tecnológicos, provocan una necesaria revisión de sus procesos y modelos de negocio.

Por todo ello, somos conscientes de la necesidad e importancia que tenemos las empresas, PYMES en nuestro caso, de ser proactivas y apostar por el desarrollo sostenible. Para nosotros, tiene un valor fundamental en nuestras acciones presentes y futuras para abordar los retos y desafíos a los que nos enfrentamos. Este esfuerzo ha sido reforzado por el sello de Responsabilidad Social de Aragón, obtenido en los dos últimos años. Deseamos continuar trabajando, como mínimo, con el mismo entusiasmo a lo largo de la presente memoria y años venideros.

Vamos a seguir poniendo nuestro mayor empeño y compromiso para con nuestro equipo, clientes, proveedores... creando valor en nuestro sector y en nuestra sociedad.

Familia Araiz.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Araiz Suministros Eléctricos es hoy en día el resultado de la incesante evolución, que ponemos en práctica desde nuestro origen como SUMI-3 S.A.

ARAIZ es un referente a nivel nacional, cuyo principal valor es nuestra marcada vocación al cliente en todos sus ámbitos, extendiendo nuestra actividad en sectores como la automatización industrial, residencial, neumática, iluminación, climatización, domótica y telecomunicaciones. Enfocada al cliente en todos sus ámbitos.

Hoy, avalados por las primeras marcas del sector, de las que somos distribuidores autorizados, somos un referente, jugando un papel fundamental en el crecimiento de nuestros clientes, teniendo siempre presente que “Ganar un cliente cuesta toda la vida y perderlo solo un segundo”.

Constantemente estamos desarrollando nuevas soluciones y mejorando nuestras áreas de trabajo, así como incorporando la capacidad humana necesaria para mantener e incrementar los sistemas, las tecnologías y materiales que determinan los procesos de producción, para poder así abarcar las inmensas posibilidades de la automatización industrial.

Actualmente somos una empresa sólida, adaptada al nuevo mercado y a las nuevas tecnologías, capaz de suministrar la gama más completa de productos.

Somos un distribuidor de material eléctrico con delegaciones en; Calatayud (Zaragoza), Huesca (capital), Jaca (Huesca), Leganés (Madrid), Madrid Centro, Monzón (Huesca), Tarragona, Teruel, Vitoria, Urretxu (Guipúzcoa) y Zaragoza. Formamos una gran sinergia que nos permite así, dar más valor a nuestros clientes.

En enero del año 2009 pasamos a formar parte de la prestigiosa organización GRUDILEC y de la organización europea IMELCO. Siendo este uno de nuestros logros corporativos.

En el año 2011 iniciamos un nuevo reto; presentar a nuestro mercado el cambio de denominación y de Imagen Corporativa, el cual realizamos con el propósito de consolidar nuestra Marca a nuestros orígenes familiares.

En 2016 afianzamos la Marca Familiar ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS.

Nombre de la organización	102-1
ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS S.A.U.	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Distribución de material eléctrico	
Ubicación de la sede	102-3
Calle Jaime Ferran 17, 50014 ZARAGOZA	
Ubicación de las operaciones	102-4
Calle Jaime Ferran 17, 50014 ZARAGOZA	
Propiedad y forma jurídica	102-5
Sociedad Anónima Unipersonal	
Mercados servidos	102-6
Nacional e internacional	
Tamaño de la organización	102-7
PYME	
Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	102-9
Descrito en el apartado "Proveedores"	
Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	102-10
En 2021 se adquiere la empresa A&B Electricidad S.L.	
Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	102-11
DAFO	
Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)	102-12
No suscrito a Pacto Mundial	
Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación o entidad	102-13
Pertenece a la Asociación Empresa Familiar Aragón (AEFA) ocupando el cargo de vocal en la junta del Forum. También pertenecemos a IMELCO, el mayor grupo internacional de mayoristas independientes ocupando el cargo de Member of the Supervisory Board y a Asociación Nacional de Almacenistas Distribuidores de Material Eléctrico (ADIME).	
Información sobre empleados y otros trabajadores: A fecha de la entrega de esta memoria la compañía cuenta con 117 personas como plantilla de trabajadoras y trabajadores.	102-8

CONTENIDO			Año 2019	Año 2020	Año 2021	
nº total empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo			CONTRATO INDEFINIDO			
			88 H y 12 M	82 H y 15 M	86 H Y 12 M	
			CONTRATO TEMPORAL			
			4 H y 3 M	2 M	16 H Y 3 M	
nº total empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región	ZARAGOZA	INDEFINIDO	73 H y 8 M	44 H y 11 M	48 H Y 8 M	
		TEMPORAL	2 H y 3 M	3 H	8 H Y 3 M	
	TARRAGONA	INDEFINIDO	9 H y 2 M	8 H y 2 M	8 H Y 2 M	
		TEMPORAL	2 H	1 H	1 H	
	TERUEL	INDEFINIDO	0 H y 0 M	5 H	5 H	
		TEMPORAL	0 H y 0 M	0 H y 0 M	0 H Y 0 M	
	GUIPUZCOA	INDEFINIDO	0 H y 0 M	2 H	2 H	
		TEMPORAL	0 H y 0 M	0 H y 0 M	0 H y 0 M	
	ALAVA	INDEFINIDO	0 H y 0 M	3 H	2 H	
		TEMPORAL	0 H y 0 M	0 H y 0 M	2 H y 0 M	
	MADRID	INDEFINIDO	0 H y 0 M	10 H	10 H	
		TEMPORAL	0 H y 0 M	0 H y 0 M	4 H y 0 M	
	HUESCA	INDEFINIDO	6 H y 2 M	10 H y 2 M	11 H y 2 M	
		TEMPORAL	0 H y 0 M	1 H	1 H	
	nº total empleados por tipo de contrato laboral (jornada completa/media) y por sexo			J. COMPLETA		
				91 H y 13 M	86 H y 13 M	101 H Y 14 M
J. PARCIAL						
1 H y 2 M				1 H y 2 M	1H Y 1 M	
descripción de trabajadores no empleados (voluntarios, subcontratas...)			No aplica.			

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

ENFOQUES:

Los valores en los que se fundamentan nuestros éxitos y que deseamos transmitir a todos nuestros grupos de interés han sido y siguen siendo:

- Solidez empresarial
- Calidad en los servicios prestados
- Creatividad
- Resiliencia
- Tenacidad
- Fidelización.
- Eficiencia
- Excelencia
- Permanencia en el futuro.

RESULTADOS:

	GRI
Misión, Visión, Valores	102-16

MISION: innovación constante para la creación y desarrollo de nuevas soluciones de mejora en nuestras áreas de trabajo, mantener e incrementar los sistemas, tecnologías y materiales que determinan los procesos de producción de nuestros clientes, abarcando así, las inmensas posibilidades de la automatización industrial.

VISION: seguir creciendo con fuertes valores corporativos, con ética y responsabilidad, afianzar nuestra presencia nacional a nivel comercial y consolidar nuestra la red de delegaciones, apoyado siempre por nuestro equipo humano altamente profesionalizado.

VALORES: escuchar y comprender las necesidades de nuestro cliente interno y externo, que nos permita ofrecer un servicio profesional, altamente cualificado y totalmente personalizado. La calidad es nuestro lema, llevado a todos los procedimientos en los que la compañía participa. Creemos importante inculcar el compromiso en toda la organización, que nos permita alcanzar un objetivo común de responsabilidad y respeto mutuo.

Estándares, normas, sellos, reconocimientos externos (ISOS, EFR, EFQM, RSA...)	102-16
--------------------------------------------------------------------------------	--------

Contamos con el sello RSA obtenido en 2020 y 2021.

Principios y normativa o códigos conductas éticas	102-16
---------------------------------------------------	--------

Contamos con un Código de Conducta y un Código Ético aprobado por Gerencia y Dirección. Se actualizan anualmente y toda la organización está informada de los mismos, independiente de su relación contractual. Además, está a disposición de todos los trabajadores y trabajadoras, en cualquier momento, en el Departamento de RRHH.

Ambos Códigos proporcionan las prácticas y valores compartidos por la organización e invita a toda la plantilla a seguirlos. El desafío es pensar y actuar un con responsabilidad en todas las situaciones de su día a día laboral siguiendo los principios generales de respeto, lealtad, honestidad, transparencia, etc.

Formación y asesoramiento en pro de conductas éticas	102-17
------------------------------------------------------	--------

El personal de RRHH de la organización están en constante formación de igualdad.

Procesos internos para denunciar conductas poco éticas	102-17
--------------------------------------------------------	--------

Contamos con un Protocolo de Actuación de Acoso.

En 2021 se realizó el Protocolo de Actuación del Acoso Laboral, Sexual y por razón de Sexo, disponible para toda la plantilla de la organización. Hasta el momento, no ha sido necesario su uso.

Dicho Protocolo se ha realizado con el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y/o acoso psicológico, al ser éstas atentatorias de la dignidad, perjudiciales para el entorno laboral y generadoras de efectos indeseables en la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

Con este fin, el Protocolo define las conductas a prevenir, así como arbitra las medidas específicas para dicha prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes haya sido objeto de las citadas conductas.

Para ello, se ha establecido un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se pondrá en marcha cuando se denuncie una conducta; en dicho procedimiento se garantizará la confidencialidad y la protección de la identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

Desde su implantación, no se ha recibido comunicaciones relativas a incumplimiento. Se revisa en función de las necesidades detectadas.

ACCIONES:

Durante el transcurso del año, se llevan a cabo reuniones de seguimiento.

Para poder conocer y así cumplir con las conductas éticas, todo el personal de nueva incorporación recibe el Manual de Bienvenida en el que se incluyen y especifican las conductas éticas que el equipo debe seguir.

BUENAS PRÁCTICAS

Consideramos buena práctica el alcance de las directrices de actuación que contemplan nuestros actuales Código de Conducta, Código de Ética y el alcance del Protocolo de Actuación del Acoso Laboral, Sexual y por razón de Sexo.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS S.A.U., es una empresa familiar creada hace más de cuarenta y cinco años en Zaragoza por D. Araiz. A día de hoy, la Gerencia está formada por la segunda y tercera generación.

La distribución en responsabilidad está compuesta en primer grado por Gerencia y, en segundo, por Dirección compuesta por cinco personas que lideran los principales departamentos. Además, todos los departamentos están liderados por un responsable.

En cuanto a la Dirección y Responsables de departamento, la estabilidad es elevada. El equipo de responsables se ha ido incrementando en línea con el crecimiento de la actividad y dimensionamiento de la estructura y del personal.

Existen áreas estructurales que dan soporte a toda la compañía; Informática, Administración, Compras, Logística, Ventas, Calidad, Marketing y Recursos Humanos.

En 2021 se crea un Departamento de Recursos Humanos, hasta el momento externalizado en su totalidad, con el objetivo de ayudar a conseguir los objetivos estratégicos de la empresa y, a mejorar su eficiencia y efectividad.

Recientemente, se ha creado un Comité de Dirección formado por Gerencia y Dirección.



RESULTADOS:

CONTENIDOS	Año 2019	Año 2020	Año 2021	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Máximo Órgano de Gobierno y Presidente:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	3 y 0	3 y 0	3 y 0	
antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno	Desde 1987	Desde 1987	Desde 1987	
sexo	2 hombres y 1 Mujer	2 hombres y 1 Mujer	2 hombres y 1 Mujer	

Composición de los Comités responsables	102-18
-----------------------------------------	--------

El Comité de Dirección está formado por Gerencia y Dirección de los principales departamentos.

ACCIONES:

En los últimos meses, se ha designado un Comité de Dirección formado por Gerencia y Dirección de los principales departamentos.

Durante el último año, se llevaron a cabo distintas acciones enfocadas a la mejora de la organización, entre las que se encuentran;

- Cursos de gestión por parte de dirección.
- Reuniones departamentales para proporcionar mejora de conocimientos y compartir resultados en incidencias entre ellos.

Se han establecido puestos de nueva creación para dar más fuerza a la estructura en las iniciativas de futuro y así, fomentar la gestión responsable a todos los niveles.

BUENAS PRÁCTICAS:

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS, como antes se ha comentado, es una empresa familiar y, para que así siga siendo, las nuevas generaciones trabajan en la empresa para seguir con la impronta generacional. Estas generaciones están en constante formación, consiguiendo con ello, que los relevos generacionales afecten lo menos posible de manera negativa a la empresa y que la empresa siga teniendo éxito. Creemos en la formación continua como base para la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Por ello, ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS impulsa la profesionalización de todos sus trabajadores y trabajadoras en favor del desarrollo personal de sus capacidades y el fomento de la polivalencia, crucial en una PYME, a través de la formación interna en todas las áreas de la organización.

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

ENFOQUES:

Los grupos de interés que hemos identificado analizando el entorno interno y externo y con los que interacciona la organización son:

- Trabajadores
- Clientes; nacionales e internacionales
- Proveedores; nacionales e internacionales
- Acreedores
- Sociedad
- Competidores
- Gobierno
- Distribuidores
- Medios de comunicación

El Comité de Dirección tiene como uno de sus máximos objetivos la mejora continua, cumplir con los índices propuestos en los diferentes sistemas de gestión y el cumplimiento de la legislación.

La organización fomenta la transparencia y claridad. Para ello, cualquier información que pueda ser de interés para los trabajadores y trabajadoras se les hace llegar a través de correo electrónico, videoconferencias, tablón de anuncios, etc.

Esta comunicación formal se solapa con la comunicación informal del día a día de forma vertical y horizontal.

Las necesidades de los trabajadores y trabajadoras de la empresa están relacionadas con el respeto, buenas condiciones laborales, desarrollo profesional y buen ambiente de trabajo.

Se va a intentar desarrollar de cara al próximo año una encuesta genérica para conocer de primera mano la satisfacción de los trabajadores.

En cuanto a clientes, tenemos una comunicación directa tanto para resolver dudas como para atender incidencias posibles en la postventa. La organización tiene como objetivo poder satisfacer sus necesidades de la manera más eficiente y adaptada a las necesidades según sus especificaciones.

Además, con nuestros clientes tenemos un contacto continuo y totalmente directo ya que, además de enviar boletines informativos para que estén al día en nuestras novedades, pueden venir a comprar directamente a nuestras tiendas.

Con los proveedores, nos comunicamos de forma directa vía mail o teléfono, es cierto que el trato es meramente comercial sin llegar a valorar sus necesidades o expectativas. El objetivo es obtener una relación duradera entre ambas partes de beneficio mutuo.

Durante este estudio, nos hemos dado cuenta de que no tenemos relación con alguno de los grupos de interés. Nos proponemos estudiar de qué forma podríamos cambiar esta realidad y poder trabajar en sus necesidades y expectativas.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40
nº total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	102-41

Todos nuestros trabajadores están bajo el convenio colectivo del comercio del metal, y en las comunidades donde no existe dicho convenio, bajo el convenio colectivo del comercio.

Definición del proceso para identificar los GI	102-42
------------------------------------------------	--------

Para la elaboración de la memoria, el sistema seguido por la organización ha sido la elaboración de un mapa de procesos en el cual observar que grupos participan en él, desde el inicio hasta el fin.

Enfoque para la participación de los GI	102-43
nº participantes	
error muestral	

En esta memoria, no disponemos de esta información.

Temas y preocupaciones claves	102-44
-------------------------------	--------

Los responsables de los departamentos son los encargados, junto a su equipo, de identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés analizados. Además, se debe supervisar la estrategia general de relaciones con los Grupos de interés, velando por una coordinación adecuada.

ACCIONES:

Desarrollo de acciones de marketing y comunicación, cuyo despliegue operativo se lleva a cabo mediante distintos canales:

- Redes sociales: comunicación activa semanal compartiendo contenido y novedades con los numerosos agregados
- Web: Generación y gestión de contenido web
- Eventos con proveedores y clientes
- Formación presencial/online

Se pretende ampliar la realización de encuestas entre los grupos de interés, así como elaborar encuestas específicas entre los trabajadores y trabajadoras de la organización para conocer, de primera mano, su satisfacción y necesidades, así como también, conocer a la plantilla en profundidad, aumentar su confianza y analizar profesionalmente sus perfiles.

Nuestra estructura de empresa familiar enriquece su retroalimentación con relaciones cercanas con grupos de interés como proveedores, clientes, distribuidores o entidades financieras. Llevamos a cabo una comunicación totalmente personalizada.

Nos proponemos también, buscar formas para acercarnos al resto de grupos de interés.

BUENAS PRÁCTICAS:

Continua interacción e identificación de las necesidades.

Transparencia en las relaciones y en la comunicación financiera y no financiera, compartiendo información completa, veraz, clara, fiable y útil.

Escucha activa, comunicación bidireccional y efectiva, así como dialogo directo y fluido.

Responsabilidad en todas las actuaciones, construyendo relaciones basadas en la ética, respeto de los derechos humanos e integridad.

C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

ENFOQUES:

El análisis de materialidad identifica cuales son los temas más importantes para la empresa y los diferentes grupos de interés. Sirve para obtener los impactos positivos y negativos que surgen como consecuencia de nuestra actividad y relación con nuestros grupos de interés.

La materialidad consiste en el estudio de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y el impacto que tienen las mismas en nuestra organización.

Para la elaboración de esta memoria, no contamos con información suficiente, pero nos proponemos para la elaboración de las siguientes memorias, elaborar encuestas de materialidad que serán entregadas a los diferentes grupos de interés.

En un primer estudio, los aspectos identificativos que se valorarán en el análisis de materialidad cubrirán temas referentes a:

- Bienestar, Seguridad y Salud de las personas.
- Satisfacción
- Sostenibilidad en el tiempo
- Transparencia y conducta responsable.
- Servicio al cliente, ya que la vocación al servicio es uno de los valores fundamentales de nuestra organización.

La gran mayoría de nuestros clientes y la totalidad de proveedores poseen certificados ISO 14001, estándar internacional diseñado para ayudar a las organizaciones a mantenerse comercialmente exitosas sin pasar por alto sus responsabilidades medioambientales.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos)	102-45

Mirar en las cuentas anuales de la empresa.

Proceso para definir los temas materiales	102-46
-------------------------------------------	--------

No procede.

Lista de temas materiales y relevantes para la organización	102-47
-------------------------------------------------------------	--------

Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores)	102-48
--------------------------------------------------------------------	--------

No existen informes previos.

Cambios significativos en el periodo de la memoria	102-49
----------------------------------------------------	--------

No se han producido cambios significativos durante el 2022.

Periodo objeto de la memoria	102-50/52
------------------------------	-----------

2022

Fecha del último informe	102-51
--------------------------	--------

2021

Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53
-----------------------------------------------	--------

Para cualquier consulta, pueden contactar con nosotros a través del correo electrónico araiz@araiz.es o a través de nuestra página web <https://www.araiz.es/>

Estaremos encantados de atenderles.

Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54
"Opción Esencial"	
"Referenciado GRI"	

Índice de contenidos GRI	102-55
--------------------------	--------

Esta memoria no tiene índices GRI.

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

ENFOQUES:

El análisis realizado por ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS pone en valor las fortalezas y oportunidades detectadas al tiempo que vigila las amenazas y debilidades para construir una estrategia reforzada para el siguiente periodo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Alta capacidad y componente logístico. • Poca rotación de personal. • Alta cualificación de la plantilla. • Alta polivalencia. • Promoción interna de los trabajadores. • Clientes locales, regionales, nacionales e internacionales. • Diferentes sectores. • Alta satisfacción de nuestros clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado muy competitivo. • Posibles retrasos en los proveedores. • Fallo de comunicación con el cliente • Incendio o cortocircuito • Rotura de instalaciones eléctricas • Accidente de vehículo • Accidente laboral
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de inmediatez. • Problemas de disponibilidad. • Necesidad de los fabricantes de apoyarse en la distribución. • Se rompen las barreras de la distancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Subida de intereses. • Presión de los precios a la baja. • Escasez de materias primas.

En ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS, la Responsabilidad Social queremos que esté totalmente integrada en toda la organización, siendo un factor relevante en la estrategia. El firme compromiso se fundamenta en:

- Compromiso con la responsabilidad social y los Principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón;
 - Transparencia
 - Sostenibilidad
 - Respetto a las personas empleadas
 - Excelencia en la gestión y orientación al cliente
 - Relación con proveedores
 - Respetto al medioambiente

Adicionalmente, a lo largo del 2020, 2021 y 2022 se han llevado a cabo diferentes acciones que no estaban previstas, para dar respuesta al impacto del COVID-19 en nuestros grupos de interés.

GRUPO DE INTERES	ACCION REALIZADA
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Donación de material sanitario al hospital Miguel Servet de Zaragoza y a la Hermandad de la Sangre de Cristo. • Colaboración con bomberos, hospitales de campaña y militares, dando un servicio preferente con disponibilidad 24/7 durante toda la duración de la pandemia.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de mascarillas a todos los trabajadores y trabajadoras. • Dotación de geles hidroalcolicos y otros elementos de protección, así como la instalación de separadores entre mesas. • Turnos de trabajo para reducir aforos. • Teletrabajo, en la medida de las posibilidades e idiosincrasia de los puestos de trabajo.

RESULTADOS:

Se ha conseguido:

- Comité de dirección
- Fortalecer el equipo directivo
- Consolidación de delegaciones en desarrollo
- Adquisición nueva sociedad
- Mejora de instalaciones para un mejor servicio y ergonomía de los trabajadores.

Se continúa trabajando en:

- Digitalización.
- Mejora de procesos.
- Expansión
- Eficiencia y excelencia
- Optimización de recursos para minimizar el impacto medioambiental de la empresa.

El objetivo de la empresa sigue siendo la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes y demás grupos de interés relacionados con la empresa.

Criterio 2. CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

La razón de ser y pilar fundamental de la estrategia de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS son sus clientes. Una orientación total al cliente que permita conocer y adelantar sus necesidades, así como conocer su satisfacción para crear las sinergias óptimas con los clientes. Contamos con clientes nacionales e internacionales, así como clientes empresas y particulares.

Perseguimos generar una relación de respeto y confianza con todos y cada uno de nuestros clientes que permita el crecimiento conjunto en un negocio a largo plazo.

Nuestros principales canales de comunicación son el presencial, correo electrónico y telefónico.

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS cuenta con una plantilla de 117 trabajadores, en la actualidad, y 16 delegaciones, que nos permiten abarcar la mayoría del territorio nacional y expandir nuestra área de negocio para satisfacción de nuestros clientes;

- Zaragoza, sede central.
- Calatayud (Zaragoza)
- Huesca
- Jaca (Huesca)
- Leganés (Madrid)
- Monzón (Huesca)
- Madrid Centro
- Tarragona
- Vitoria (Álava)
- Urretxu (Guipúzcoa)

VISION: Generar confianza con el cliente, crear el valor añadido diferenciador.

VALORES: Orientación clara hacia la satisfacción de los clientes, siendo esta nuestra razón de ser. Anticipándonos a las necesidades y deseos de nuestros clientes.

POLITICA DE CALIDAD: Garantía de calidad.

CONDUCTA: El trato a nuestros clientes es un referente en la empresa, desarrollado en los Códigos de Conducta y Ética. Debemos orientarnos hacia la excelencia en la prestación de servicios, tratando al cliente de forma personalizada y con absoluta dedicación.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Apostamos por la mejora continua y la excelencia en la gestión, prestando los mejores servicios a nuestros clientes.

- Intensificar la escucha activa de las necesidades de nuestros clientes.
- Ofrecer productos o servicios adecuados a sus características y necesidades.
- Mejora continua de los procesos con el objetivo de proveer de soluciones técnicas adecuadas a las necesidades del cliente.
- Establecer canales de comunicación para saber su satisfacción.
- Claridad en la comercialización de los productos.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES:

Consideramos, que lo que nos ha permitido permanecer en el mercado durante más de 45 años ha sido el alto grado de dedicación que tenemos con nuestros clientes.

En la actualidad, no tenemos un sistema formal de medición de la satisfacción de cliente, trabajamos en ello como objetivo a medio plazo.

Hasta el momento, nuestra forma de percepción de los clientes ha sido;

- Gestión comercial; interacción del departamento comercial con reuniones, visitas a las instalaciones externas del cliente, visitas a nuestras instalaciones de clientes, eventos, etc.
- Seguimiento de la facturación por cliente.
- Incidencias y no conformidades realizadas por los clientes, registradas para su resolución y posterior seguimiento.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes				
% de insatisfacción global y por atributo valorado	-	-	-	GRI 418
Satisfacción media	-	-	-	
Error muestral	-	-	-	

ACCIONES:

La realización de esta memoria nos ha hecho conscientes de la necesidad e importancia de conocer de forma más cuantificativa la satisfacción de nuestros clientes. Nos proponemos trabajar en ello como objetivo a medio plazo.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUES:

La principal actividad de nuestra empresa se basa en el servicio al cliente, como consecuencia de esto, nuestras continuas mejoras llevan a cabo procesos que faciliten, desarrollen e impliquen un óptimo servicio. Para ello, evaluamos los procesos de todos los departamentos de la empresa, con el propósito de adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes.

Queremos ofrecer un servicio dinámico y en continuo cambio. Por ello, en 2021 se instaló un nuevo servicio Araiz&Collect, por el que nuestros clientes pueden recoger sus pedidos los 365 días del año durante las 24 horas del día.

La incorporación de nuevas tecnologías en los procesos internos de la empresa es creciente, se está realizando año a año una mayor digitalización de nuestros servicios.

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS, busca estar a la vanguardia de su sector, apostando por las tendencias para un mejor servicio y red de distribución mayor.

Los canales utilizados para ello son reuniones, visitas, ferias, congresos y eventos, seguimiento comercial, gestión de reclamaciones, auditorías, análisis de normativa, estudios de mercado, investigaciones y análisis de tendencias.

Destacamos los avances en las siguientes acciones con implicaciones en la puesta en el mercado de nuevos servicios:

- Desarrollo de nuevas Unidades de Negocio para dar respuesta a las necesidades del mercado.
- Inversiones de nuevos proyectos
- Ampliación de la cartera de productos en el mercado

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado	-	-	-	
% de productos / servicios revisados / evaluados	-	-	-	GRI 416

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES:

La calidad es un elemento fundamental de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS. Todas las personas que trabajan en la organización están comprometidas a lograr la máxima calidad de forma tanto individual como en equipo, así como de proveer de soluciones a todos nuestros clientes y superar sus expectativas en cada problemática que nos plantean.

Para la distribución de los productos, contamos tanto con mensajería propia como subcontratada, proporcionando un servicio rápido y de calidad. Evaluamos cada incidencia para valorar objetivamente el servicio prestado al cliente.

Nuestras instalaciones, están abiertas de 07.30h a 19.30h para un mejor servicio a nuestros clientes.

Queremos prestar un servicio preventa, venta y postventa de calidad, individualizado y personal.

La gestión postventa incluye:

- Atención y seguimiento de los clientes, contemplando acciones como la atención de incidencias, asesoramiento técnico y respuesta ante cualquier consulta.
- Gestión de reclamaciones de clientes, contemplando la recepción y registro, análisis, tratamiento y resolución, seguimiento y cierre.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	541	512	583	GRI 417
% de reclamaciones resueltas				
A favor del cliente	100%	100%	100%	GRI 417
Por tipo de reclamación			Falta de suministros	GRI 417
Importe de multas	0	0	0	GRI 417

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES:

La comunicación con el cliente y cualquier otro grupo de interés es uno de nuestros referentes. Como hemos comentado anteriormente, nuestros clientes pueden ponerse en contacto con nosotros por vía telefónica, a través de correo electrónico o visitando la tienda en nuestras instalaciones.

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS trabaja con transparencia informativa en productos o servicios y realiza la publicación de sus comunicaciones a través de su página web y canales de comunicación interna y externa. La naturaleza de estas comunicaciones abarca desde los valores de la empresa, nuevos productos, actuaciones llevadas a cabo o fichas técnicas.

Disponemos de un equipo técnico y comercial altamente cualificado que se encuentra disponible en todo momento para proporcionar toda la información que sea precisada de una manera clara, veraz y útil.

Ofrecemos total transparencia del producto, a cada cliente una vez solicitada la información se le hace llegar la descripción, ficha técnica y fotos necesarias para su correcto conocimiento del producto.

Para nosotros, lo fundamental es que quien certifica que la información y el producto se adaptan a la solución que necesita es el cliente. Nuestro objetivo final no es vender sino proveer de soluciones al cliente.

ACCIONES:

Renovación de la página web con el objetivo, entre otros, de ofrecer una experiencia de navegación más satisfactoria y útil.

Continuo proceso de actualización de la información a través de la web corporativa.

Criterio 3. PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

Consideramos nuestros trabajadores y trabajadoras como el motor de la empresa.

Actualmente, ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS cuenta con 117 trabajadores y trabajadoras en plantilla. La mayoría de nuestra plantilla ha crecido como profesional en nuestras instalaciones, como queda reflejado en los siguientes porcentajes.

Los datos de la plantilla de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS reflejan una plantilla con cierta madurez. El 53% de los trabajadores y trabajadoras de la empresa tienen una edad comprendida entre 31 y 45 años de edad. Con respecto a la antigüedad de los trabajadores y trabajadoras de la empresa, el tramo más frecuente es de más de 10 años, representando el 36% sobre el total de la plantilla. De ese 36% más de la mitad lleva más de 15 años en la empresa, un 19% del total. Este alto porcentaje nos deja entrever que la empresa lleva a cabo un clima familiar absoluto reteniendo el talento de trabajadoras y trabajadores. Dicha antigüedad revela estabilidad, fidelidad, poca rotación y orgullo de pertenencia entre otras cuestiones.

El crecimiento también puede revelarse de los datos ya que el 14.6% del personal de la empresa tiene una antigüedad comprendida entre 0 y 1 año.

Estamos comprometidos con la igualdad de género, la dirección ha apostado de una forma clara por la igualdad de oportunidades y, en los últimos años, la contratación femenina ha aumentado potencialmente. El índice de crecimiento de la plantilla de la empresa en mujeres en los últimos años es muy superior al de hombres y luchamos por continuar en la misma línea. Además, procuramos dentro de nuestras posibilidades, hacer políticas de conciliación y planes de formación para toda la plantilla.

Tanto Gerencia como las personas que forman la cadena de liderazgo, siempre han mantenido una política de puertas abiertas y han puesto todos los medios a su alcance para mantener un buen clima laboral. La situación y necesidades de todo el personal son conocidas y, en su caso, abordadas en el día a día. Uno de los máximos de la empresa es proporcionar un empleo estable y de calidad, por ello cada vez son más las medidas llevadas a cabo.

Consideramos, que las buenas condiciones, las oportunidades de crecimiento profesional y el buen ambiente en la empresa favorecen que esta rotación de personal sea tan escasa.

En nuestros Códigos de Conducta y Ética, está el “Respeto a las personas” como condición indispensable para el desarrollo individual y profesional.

En la estructura organizativa de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS, existe un Departamento de Recursos Humanos creado en 2019. La gestión de talento en nuestra empresa cumple el objetivo de obtener una ventaja competitiva reclutando y reteniendo talento a través de diferentes áreas como son la igualdad de oportunidades, la formación y la seguridad, entre otros.

Trabajamos con el objetivo de seguir evolucionando y adaptarnos a los nuevos tiempos.

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La empresa cuenta con un Código de conducta y ética donde se especifican los comportamientos adecuados para poder generar el mejor ambiente posible de trabajo.

Hasta el momento, no tenemos una encuesta de satisfacción con nuestros trabajadores y trabajadoras. Durante la elaboración de esta memoria, consideramos importante comenzar esta tarea puesto que confirmará lo que percibimos diariamente, que el clima laboral de la organización satisface las expectativas de bienestar social que quiere trasladar la empresa a sus trabajadores y trabajadoras. Por este motivo, tenemos prevista la elaboración de la primera encuesta de satisfacción y clima laboral.

Nuestro modelo de comunicación es, en su mayoría, vertical existiendo una alta retroalimentación positiva al crear una buena disposición entre todas las personas de la empresa para compartir información.

La comunicación interna de los responsables de departamento y Dirección General es constante, al igual que la de cada responsable con su departamento ya que la comunicación está organizada para que cada responsable se comunique diaria y frecuentemente con su equipo y así poder trasladar la satisfacción de los mismos, sus inquietudes, sugerencias, etc.

En algunos departamentos se realizan sesiones matutinas diarias o semanales, acción que se quiere generalizar a todos los departamentos.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	No se ha realizado	No se ha realizado	No se ha realizado

ACCIONES:

- La dirección de cada departamento mantiene con periodicidad reuniones con sus trabajadores y trabajadoras para mejorar las relaciones propias de cada departamento.
- Comunicación interna de la dirección de cada departamento con RRHH para tratar cualquier tema perteneciente al personal de la empresa, ya sean solicitudes, sugerencias o quejas.
- Comunicación interna individual. Todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa son conocedores de la accesibilidad con sus responsables. En cualquier momento, pueden comunicarse con su responsable directo, equipo directivo o departamento de RRHH de cualquier aspecto a nivel personal que consideren relevante.
- La Navidad, se celebra entre las personas que forman la organización con una comida de empresa.
- Acompañamos a nuestros trabajadores en los momentos más felices;
 - En el nacimiento de sus hijos, obsequiándoles con un regalo.
 - En su boda, a través de una transferencia bancaria.
- Acompañamos a nuestros trabajadores y trabajadoras en los momentos más difíciles, como es la pérdida de un ser querido, con el envío de una corona de flores en nombre de la Familia Araiz. Esta iniciativa promueve el bienestar emocional de la plantilla y refuerza los lazos existentes.

BUENAS PRÁCTICAS:

Consideramos una buena practica la obtención continua y reiterada de información de nuestros trabajadores y trabajadoras por parte de sus responsables como directamente por ellos mismos. El vinculo creado es el mejor ejemplo de satisfacción.

B.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

En materia de igualdad, ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS, tiene formalizada una Declaración de Compromiso, en:

- Establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo.
- Impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real dentro de nuestra organización.
- Política contra el acoso sexual y discriminación, garantizando un lugar de trabajo libre de acos y discriminación.

Desde 2021 tenemos un Plan de Igualdad a través del cual, se incorpora la igualdad entre hombres y mujeres en el funcionamiento y gestión diaria de la empresa, se establecen objetivos a alcanzar, así como la implantación de prácticas para su consecución.

El planteamiento operativo del departamento de RRHH junto a Gerencia es:

- Igualdad de condiciones económicas para toda la plantilla de trabajadores y trabajadoras.
- Todos los procesos de selección son igualitarios, otorgando las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas. Tanto si se realizan de forma interna como de forma externa, prima el principio de no discriminación e igualdad de oportunidades.
- Promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todas las personas que forman parte de la organización.
- Verificación de igualdad de participación en los planes formativos.

RESULTADOS:

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS es una empresa familiar que fue fundada en 1977 por dos familias con el nombre de Sumi-3, S.A., en enero de 1983 la familia Araiz pasa a ser la única accionista de la empresa. En dirección se encuentran actualmente la hija e hijo del fundador de la empresa, y más recientemente el nieto de este mismo.

La distribución de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS en responsabilidad presenta un 14.5% del total de plantilla y se corresponde con una representación del 26.7% del total de mujeres en plantilla y de un 11.8% del total de hombres en plantilla.

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	66%	66%	66%	
% Mujeres	33%	33%	33%	
% menos de 30	33%			
% entre 30 y 50		33%	33%	
% más de 50	66%	66%	66%	
% otros grupos minoritarios				
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	86%	85%	87%	
% Mujeres	14%	15%	13%	
% menos de 30	22%	18%	20%	
% entre 30 y 50	60%	61%	61%	
% más de 50	16%	19%	19%	
% otros grupos minoritarios	2%	2%	2%	
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	16.23%	21.89%	14.45%	
Desglose por categorías. Altos directivos	26.87%	29.27%	24.23%	
Mandos intermedios	7.36%	12.37%	5.83%	
Técnicos	3.68%	5.89%	2.89%	
Administración	27.14%	34.41%	22.16%	
Personal base	4.58%	9.73%	3.95%	
Relación entre la retribución media de las Hombres y el salario base.				GRI 405
Toda la plantilla	83.77%	78.11%	85.55%	
Desglose por categorías. Altos directivos	73.13%	70.73%	75.77%	

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Mandos intermedios	41.08%	35.51%	44.10%	
Técnicos	70.13%	64.91%	71.95%	
Administración	49.45%	47.38%	51.34%	
Personal base	35.89%	29.48%	38.45%	

ACCIONES:

No existe ningún tipo de discriminación por razón de sexo o condición.

El sector al que pertenece nuestra empresa ha sido siempre muy masculino, pero en los últimos años, desde la empresa se ha buscado potenciar la figura femenina y obtener una presencia equilibrada de mujeres y hombres en todas las categorías profesionales, aumentando año a año el número de mujeres en todos los puestos.

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La Gerencia y Dirección de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS tiene muy presente que la conciliación de la vida laboral, familiar y personal es un elemento clave en el bienestar del personal; este es un aspecto cuya importancia se ha puesto de manifiesto repetidamente.

La organización reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y se fomenta una mayor corresponsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de obligaciones familiares, para ello no solo cumple con el respeto y cumplimiento de los tiempos legales, sino que además favorece la instauración de nuevas medidas. Uno de los máximos de la empresa es proporcionar un empleo estable y de calidad, por ello cada vez son más las medidas llevadas a cabo.

Como anteriormente hemos comentado, la Dirección y las personas que forman la cadena de liderazgo siempre han mantenido una política de puertas abiertas y han puesto todos los medios a su alcance para mantener un buen clima laboral. La situación y necesidades del personal son conocidas y, en su caso, abordadas en el día a día.

Entre las medidas de conciliación de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS se encuentran, los turnos rotativos en los diferentes departamentos, descuentos en todos los productos de material eléctrico, flexibilidad total en los permisos de salida y en la solicitud de vacaciones y la formación en horario laboral.

La empresa seguirá buscando nuevas vías que redunden en el bienestar de su personal, desarrollando modelos de tiempo flexibles. Y también seguirá promoviendo la corresponsabilidad como instrumento esencial para la efectiva igualdad entre mujeres y hombres, animando a los hombres de ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS a disfrutar de manera compartida con sus parejas las medidas de conciliación a las que pueden acceder.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	1	0	
Hombres	3	3	4	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	1	0	
Hombres	3	3	4	
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.				
Mujeres	0	1	0	
Hombres	3	3	4	
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.				
Mujeres	100%	100%	100%	
Hombres	100%	100%	100%	
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.				
Mujeres	0	0	0	
Hombres	0	0	0	
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.				
Mujeres	100%	100%	100%	
Hombres	100%	100%	100%	
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.				
Mujeres	0	0	0	
Hombres	0	0	0	

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS entiende que el desarrollo de los profesionales es un factor clave para el éxito de la organización. Comienza con el plan de acogida, individualizado para cada persona que es contratada, y se mantiene a lo largo de toda la vida laboral de las personas que trabajan en la empresa.

La formación se encuentra sistematizada bajo la detección de necesidades formativas para una mejora continua de la empleabilidad de nuestros trabajadores y trabajadoras, desarrollando los cursos y dinámicas formativas que más favorecen el desarrollo profesional de nuestros equipos de una manera práctica. Con ello, conseguimos la diferenciación buscando la polivalencia de todos los trabajadores y trabajadoras de la plantilla.

RESULTADOS:

Indicador		Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					GRI 404
Toda la plantilla	Hombres	680	100	918	
	Mujeres	320	60	350	
Desglose por categoría Altos directivos	Hombres				
	Mujeres				
Mandos intermedios	Hombres	80		180	
	Mujeres	80		80	
Técnicos	Hombres	440		140	
	Mujeres	120			
Administración	Hombres	40		80	
	Mujeres	40		80	
Personal base	Hombres	120	100	518	
	Mujeres	80	60	190	

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La empresa cumple escrupulosamente con todos los requisitos de Seguridad y Salud que marca la legislación. Contamos con un convenio firmado con mutua MAZ para casos de accidente o enfermedad laboral, así como otro convenio firmado con SPMAS para gestionar todo lo referente a la prevención de riesgos laborales.

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS tiene un compromiso firme con la seguridad y salud de su plantilla;

- Plan de prevención de Riesgos Laborales y Plan de Emergencia, comprometiéndonos a la protección de la vida, integridad y salud de nuestros trabajadores y trabajadoras.
- Se sigue una planificación de evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo, actualizándose en cada cambio y con un seguimiento anual.

Nos esforzamos en:

- Cumplir los requisitos legales aplicables sobre seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- Lograr un funcionamiento con “cero accidentes” y minimizar las lesiones y enfermedades laborales.

Por ello, contamos con un procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos que establece, junto con el resto de los procedimientos, un orden de actuación en el compromiso adquirido de cumplimiento legal y mejora continua del comportamiento preventivo. También contamos, aunque no ha sido necesario hacer uso, de un protocolo de accidentes.

Contamos con carteles identificativos en todas las delegaciones.

Se realizan simulacros de incendios.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	0	0	0	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones	0	0	0	GRI 403
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	24	17	18	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	145	0	23	
Absentismo, % días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos.	0	0	0	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

BUENAS PRÁCTICAS:

Hincapié continuo a todo el personal para que comuniquen cualquier acción que consideren insegura y puedan detectar durante la jornada laboral.

Criterio 4. PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS considera uno de los motores de la empresa a sus proveedores. Nuestra intención es mantener una relación mutua de colaboración, apoyo y trato equitativo con los proveedores.

Igual que en el grupo de interés clientes, tenemos una gran diversidad de proveedores, la mayoría multinacionales con sede en España.

En nuestro sistema de gestión, se tienen definidos los procedimientos, documentos e indicadores que nos permiten asegurar la gestión y calidad de la adquisición de productos.

Dentro de la gestión;

- Compra responsable; se realizan diferentes procesos orientados a asegurar y fomentar el uso de compras responsables.
- Clasificación y evaluación de proveedores y homologación de proveedores; disponemos de un proceso normalizado que describe los criterios de evaluación, aceptación y seguimiento de proveedores según los criterios establecidos para ello.

Existen departamentos técnicos que auditan la calidad de los productos que suministramos.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Como anteriormente comentábamos, desarrollamos actuaciones que están orientadas a la realización de compras responsables.

- Solicitamos a todos nuestros proveedores que dispongan de productos certificados, los cuales cumplan todas las normativas, además de criterios de servicio y cercanía, valores fundamentales para nuestra organización.
- Tenemos definidos criterios que nos permiten clasificar a los proveedores, de acuerdo con principios de mérito, calidad de producto y servicio y capacidad, atendiendo fundamentalmente la relación entre calidad de producto y/o servicio y coste.
- El ámbito geográfico de nuestros proveedores también es un factor importante para tener en cuenta, dada la especificidad del mercado.
En el estado de alarma vivido en 2020, nuestro sector fue considerado actividad esencial, por lo que nuestros servicios se vieron intensificados. En este periodo se produjeron dificultades en el suministro por motivos de stock y paralización de fronteras.

La experiencia vivida por motivos de la pandemia ha conllevado que la cercanía en nuestros proveedores sea un aspecto crítico, por la disponibilidad de proveedores que garantizan la continuidad del suministro.

ACCIONES

La organización se asegura de que el proveedor responde a las exigencias de la empresa.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

En nuestro proceso de evaluación y aceptación de proveedores, se realiza una evaluación inicial, en la que nos aseguramos de las condiciones de suministro con la calidad y condiciones requeridas, con las cantidades necesarias y los plazos previstos. Una vez se acepta el proveedor, se realiza un seguimiento y se va reevaluando conforme transcurre el tiempo para que no haya cambios en los parámetros.

Entre los criterios, se encuentran los siguientes:

- Nivel de calidad
- Capacidad de desempeño y suministros
- Sistema de gestión
- Plazos de entrega
- Cumplimiento de entregas
- Gestión de reclamaciones
- Condiciones específicas
- Garantía

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios ambientales	100%	100%	100%	GRI 308
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborables.	100%	100%	100%	GRI 414

ACCIONES

Continuamente se efectúa un control de los proveedores para asegurar que cumplen los requisitos necesarios.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Este grupo de interés es vital, por lo que tratamos de mantener una comunicación constante y directa mediante correo electrónico, teléfono y visitas. El objetivo es una relación mutua de colaboración, apoyo y trato equitativo.

La importancia de una buena interacción con todos nuestros proveedores es vital ya que puede tener un impacto directo en la calidad de los servicios prestados al cliente final. Por ello, tener una correcta evaluación nos ayuda al crecimiento del negocio.

Consideramos importante estar en contacto con ellos para favorecer la solución de posibles incidencias que puedan ocurrir lo más rápido posible.

- Gestión comercial; interacción del departamento comercial con reuniones, visitas a las instalaciones externas del cliente, visitas a nuestras instalaciones de clientes, eventos, etc.

El mejor ejemplo es que muchos de nuestros proveedores llevan con nosotros más de treinta años, para nosotros es motivo de orgullo y satisfacción el largo recorrido vivido juntos.

Se llevan a cabo reuniones, visitas, ferias, eventos y viajes con nuestros proveedores para una plena relación.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	-	-	-	
Nº de proyectos abiertos con equipos mixtos con proveedores	-	-	-	
Nº de eventos realizados en conjunto con proveedores	-	-	-	

Criterio 5. SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS es consciente de la importancia que el desarrollo y la implantación de acciones sostenibles y solidarias tienen impacto no solo en el medio ambiente y en el equipo humano que conforma la empresa, sino también en la sociedad.

En los últimos años, se ha ido incorporando a la estrategia empresarial un enfoque de compromiso social. Desde Gerencia, se colabora con varias entidades sin ánimo de lucro a través de la donación de materiales de toda índole, no solo material eléctrico.

La organización pretende seguir fomentando el compromiso social a través de acciones e iniciativas que favorezcan a los colectivos más vulnerables; la consecución del sello RSA obtenido en 2021, marca el comienzo hacia una empresa responsable socialmente.

Hasta el momento, el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad no ha sido objeto de estudio como grupo de interés.

Nuestro propósito es analizarlo en profundidad para las siguientes memorias.

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS cuenta con medidas de Acción Social, nuestro propósito para la siguiente memoria es contar con más medidas y proyectos en el ámbito Social.

Acción	Proyecto
Desarrollo de talento	<ul style="list-style-type: none"> Colaboraciones con centros de Grado Superior y universidades con programas de prácticas; realización de prácticas en nuestra empresa por parte de los alumnos de grado superior o carrera universitaria. Estas prácticas, en la mayoría de las ocasiones, se convierten en puestos de trabajo estables en la empresa, considerándolo una forma de selección de personal.
Acciones solidarias	<ul style="list-style-type: none"> Donación de material a distintas asociaciones sin ánimo de lucro.

Desde hace años, la organización está inmersa en un periodo de crecimiento. Tenemos el convencimiento de que el crecimiento socioeconómico del entorno en el que trabajamos acompaña el crecimiento socio cultural de sus personas. La empresa ha crecido en nuevas sedes, trabajando en dotar a cada una de ellas de una estructura sólida y profesionalizada, generando trabajo de calidad, originando una gran cantidad de nuevos puestos de trabajo.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo	93	102	117	GRI 401
% trabajadores con contrato indefinido	89%	85%	84%	GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	0	0	0	GRI 401
Resultados de percepción de mejoras laborales	0	0	0	
% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales	0	0	0	GRI 412

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

ENFOQUES DE GESTIÓN:

En la alineación estratégica de RSC, entre los objetivos de la organización se encuentra el desarrollo e implementación de acciones sostenibles que favorezcan un impacto positivo en;

- Crecimiento económico
- Bienestar de todas las personas
- Medio ambiente
- En todos nuestros grupos de interés.

Cada objetivo que planteamos, intentamos que esté alineado a los ámbitos social, económico y medioambiental.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% EBIDTA destinado a Inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación*	No tenemos un % específico	No tenemos un % específico	No tenemos un % específico	GRI 413
Horas/años empleados destinadas a Inversión Social*	0	0	0	GRI 413

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Las relaciones con los grupos de interés se apoyan en la mutua confianza para una gestión transparente de la información.

En el Código de Conducta de la empresa, existen diferentes directrices de actuación por parte de la plantilla relativa a la comunicación e información con los grupos de interés:

- Ética Profesional
- Relaciones con los clientes
- Relaciones con los proveedores
- Transparencia y fiabilidad

Los canales de información con los grupos de interés que utiliza la empresa son;

Grupo de Interés	Canal formal	Otros canales
Todos	Cuentas anuales	Web Contenidos en medios de comunicación Cuestionario de Responsabilidad Social Aragón Memoria de Responsabilidad Social Aragón
Empleados		Manual de bienvenida Código de conducta Formación Correo electrónico Tablón de anuncios Eventos
Clientes	Auditorias	Emails Teléfono Visitas comerciales Eventos Reuniones
Proveedores		Emails Teléfono Reuniones Visitas Eventos

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Valor monetario de multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc.	0	0	0	GRI 417
Nº Incidencias detectadas en evaluaciones internas de cumplimiento legal	0	0	0	GRI 417

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Nuestro principal canal de comunicación con todos los grupos de interés es nuestra página web. En ella, además de aparecer todas las novedades, aparece nuestro teléfono, correo electrónico y situación de todas nuestras delegaciones ubicadas en territorio nacional.

En consonancia con la sociedad, las redes sociales se están convirtiendo en una vía primordial en la que comunicar diaria o semanalmente noticias y novedades sobre nuestra empresa.

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS, fomenta la transparencia y claridad. Para ello, cualquier información que pueda ser de interés para los trabajadores y trabajadoras se les hace llegar a través de diferentes formas;

- Tablón de anuncios, cada vez más en desuso ya que solo permitía la comunicación vertical.
- Correo electrónico, cada vez más usual en una comunicación horizontal y vertical.
- Reuniones internas.
- Videoconferencias, entre las delegaciones de la empresa.

Esta comunicación formal se solapa con la comunicación informal del día a día de forma vertical y horizontal.

Todas las personas de la organización pueden proponer e identificar proyectos, que trasladan al Departamento de RRHH para su análisis e implementación si procede.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social.	3	20	27	
Horas/año destinadas a comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	6	60	70	

ACCIONES:

A raíz de la pandemia por el Covid-19 el número de comunicaciones aumentó considerablemente. Tras la buena acogida, se está seguido en la misma línea en los años siguientes.

La presencia de la organización en redes sociales ha aumentado con el objetivo de que las actuaciones llevadas a cabo lleguen al mayor número de persona posibles.

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS es consciente de la necesidad que tenemos todas las empresas en colaborar para frenar el cambio climático. Desde hace tiempo, venimos impulsando medidas para prevenir la contaminación ambiental, contando con la implicación de toda la plantilla de la empresa, promocionando la eficiencia energética con cambios en nuestros hábitos de trabajo y realizando investigaciones en nuevas fuentes de energía.

Nuestro compromiso y responsabilidad con el Medio Ambiente es;

- Cumplimiento de las leyes y normas sobre medioambiente.
- Prevenir la contaminación, estableciendo medidas de prevención, minimizando consumos, residuos y emisiones.
- Seguir creciendo sosteniblemente y de forma respetuosa con el medio ambiente.
- Implicar y motivar al personal con objeto de buscar su participación en la gestión y desarrollo del compromiso.

Nos marcamos como objetivos el reducir el impacto ambiental, el derroche de energía y la producción de residuos.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Proteger el Medio Ambiente
- Reducción de las emisiones de CO2.
- Establecer canales de información y comunicación en medioambiente.
- Desarrollar estrategias de mejora y prevención de la contaminación.
- Fomentar la prevención frente a la corrección.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

A lo largo de los años, hemos sido más conscientes de la importancia que la implementación de acciones de desarrollo sostenible tienen en nuestro medio ambiente.

Se está apostando por una mejora en materia de medio ambiente, si bien es cierto que, el consumo se ha visto aumentado en los últimos años, debido a nuestro crecimiento como empresa con un mayor número de sedes en territorio nacional y mejores instalaciones. Por ello, para poder visualizar la mejora en materia de medio ambiente lo que deberíamos procesar es el consumo por metro cuadrado.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Consumo electricidad: (Kwh)	362233	398351	381129	GRI 302
Consumo gas: (kWh)	-	-	-	GRI 302
Consumos combustibles fósiles por tipología: (kWh)	9332	9212	9017	GRI 302
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO2 eq)	241730	188298	201357	GRI 302
Consumo agua: m3 en oficina	724.5	619.2	611.2	GRI 303
Consumo de agua: m3/ kg de producto	-	-	-	GRI 303
Consumo papel kg	1875	1835	1865	GRI 301
Cantidad papel reciclado/total	5%	0%	0%&	GRI 301
Residuos peligrosos (Kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	-	-	-	GRI 306
Residuos no peligrosos (Kg o T) gestionados/producidos por ud de producción	-	-	-	GRI 306

ACCIONES:

En los últimos años, hemos llevado a cabo varias acciones de mejora en la empresa, entre ellas se encuentran:

- Flota de coches eco, con una reducción considerable de emisión en CO2.
- Implementación de un gestor de rutas con el ánimo de optimizar los consumos de nuestros vehículos y así, promover el ahorro y reducción de emisiones.
- Cambio de sistemas de iluminación: sistema de regulación DALI para reducir el consumo y un mayor aprovechamiento de los recursos.
- Proyectos de revisión de la iluminación de todas las instalaciones de la empresa para que la iluminación sea LED y de bajo consumo.
- Convenio de reciclaje con AMBILAMP, convirtiéndonos en un gestor intermedio entre los grupos de interés, sobre todo trabajadores y clientes, y la empresa de reciclaje en la que los residuos de lámparas y luminarias son desechados mediante un sistema de recogida y tratamiento de residuos de lámparas y luminarias que es referente para la industria de la iluminación en España, con una gestión sostenible.
- Convenio de reciclaje con TRAGATONER, convirtiéndonos en un gestor intermedio entre los grupos de interés, sobre todo trabajadores y clientes, y la empresa de reciclaje en la que los tóner y cartuchos de tinta se guardan en un contenedor con todas las garantías medioambientales. Para ello, tenemos un sistema centralizado en la delegación central de Zaragoza, todas las delegaciones envían los consumibles usados para su posterior recogida.
- Convenio de reciclaje con ECOPILAS, colaboramos como distribuidor y comercio que vende pilas, facilitando contenedores para la recogida de cualquier tipo de pila para un proceso de reciclaje plenamente eficiente.
- Uso de albaranes de contado y ticket de media hoja en vez de impresión de dos hojas A4
- Impresión de albaranes en blanco y negro en vez de Color.
- Instalación en grifos de aireadores para reducción de consumo de agua.
- Estudio de instalación de placas fotovoltaicas.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

La estrategia adoptada frente al cambio climático está integrada junto con nuestro plan estratégico general de la empresa, abarcando puntos como son la eficiencia energética, estudios de implantación de nuevas energías, flota de coches eco, etc.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
Emisiones CO2	-	-	-	GRI 305
Emisiones por fugas de gases refrigerantes fluorados para climatización/ refrigeración (kg CO2 eq)	-	-	-	GRI 305
Emisiones globales kg CO2 eq	334622	290219	261120	GRI 305
Cantidad de emisiones por ud de producto fabricado/por horas trabajadas	-	-	-	GRI 305
Potencia generada con energías renovables (kWh)	-	-	-	GRI 302

ACCIONES:

Revisando el impacto que causa nuestra empresa en el medioambiente y la disminución de valores obtenidos, teniendo en cuenta el crecimiento obtenido los últimos años como empresa y metros cuadrados, consideramos como acción positiva y buenas prácticas las estrategias llevadas a cabo en materia de medio ambiente.

En el año 2021 se ha procedido a la renovación de parte de la flota de vehículos de la empresa por unos mucho más eficientes. Además, se prioriza los desplazamientos de larga distancia en tren de alta velocidad en sustitución al coche, medio que comúnmente más se utilizaba.

Uno de los proyectos que vamos a realizar este 2022 es el estudio de la viabilidad de la instalación de placas fotovoltaicas.

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

En ARAIZ SUMINISTROS ELECTRICOS, tenemos un sistema establecido con las operaciones necesarias que aseguren que el trabajo realizado se efectúa en las condiciones óptimas, en relación con los aspectos medioambientales correspondientes.

Utilización de recursos	
Agua	Se procura y se procurará que el consumo de agua sea adecuado, no dejando grifos o llaves de paso abiertos. Se fomenta el ahorro con cartelería para concienciar a los trabajadores y trabajadoras del bajo consumo.
Luz	Se siguen las siguientes indicaciones: <ul style="list-style-type: none"> • La última persona en abandonar las oficinas se asegura del apagado de luces y ordenadores. • Mantenimiento de puertas cerradas para evitar la pérdida de frío en verano y calor en invierno. • La luminaria que es necesario sustituir, se hace por modelos de bajo consumo. Hemos implantado un sistema que la cerrar las instalaciones, garantiza el apagado de toda la iluminación que no sea de emergencia.
Papel	Siempre que sea posible, la documentación se imprime a doble cara para el ahorro de papel.
Papel y Cartón	Disponemos de contenedores para el reciclado de papel y cartón.
Pilas	Las pilas usadas se depositan en unos contenedores específicos dispuestos por la empresa
Residuos eléctricos	Se acumulan en el contenedor identificativo y la empresa contratada se encarga de su recogida.
Resto de residuos	Residuos como chatarra o cable son acumulados y nuestro gestor de reciclaje se encarga de su gestión.

RESULTADOS:

Indicador	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Indicador G4 asociado
% compra material reciclable	1%	-	3%	GRI 301
% producto vendido reciclable	-	-	-	GRI 301
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	-	5.334,91€	-	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	-	6131,25€	3175.3€	GRI 302

ACCIONES:

En estos últimos años, la inversión realizada en bienes de activo material destinado a la protección del medio ambiente y a la eficiencia energética son:

- Cargadores de coche eléctrico ubicados en el aparcamiento de clientes de nuestra sede en Zaragoza.
- Instalación aerotermia para el agua caliente sanitaria.
- Sustitución en las delegaciones a iluminación Led en las oficinas.
- Compra de bolsas realizadas con material reciclado.

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Durante la realización de esta memoria hemos sido conscientes los progresos realizados en materia medioambiental pero dicho avance no ha sido constatado ni afianzado en ninguna comunicación externa ni tampoco interna exceptuando charlas internas interdepartamentales.

Nos proponemos realizar comunicados internos mediante mail, tablón de anuncios o charlas con todos nuestros trabajadores y trabajadoras de la empresa.

