



araiz
SUMINISTROS ELÉCTRICOS

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA DE ARAGÓN



Índice

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES	3
C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN	3
C.1.2 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	4
C.1.3 ÉTICA E INTEGRIDAD	7
C.1.4 GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	11
C.1.5 GRUPOS DE INTERÉS	15
C.1.6 ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA	19
C.1.7 PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA	21
Criterio 2. CLIENTES	24
C.2.1 SATISFACCIÓN DE CLIENTE	26
C.2.2 INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	28
C.2.3 CALIDAD DEL SERVICIO	29
C.2.4 TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO	30
CRITERIO 3. PERSONAS	32
C.3.1 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS	34
C.3.2 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN	37
C.3.3 CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL	40
C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD	42
C.3.5 SEGURIDAD Y SALUD	44
CRITERIO 4. PROVEEDORES	46
C.4.1 COMPRAS RESPONSABLES	47
C.4.2 CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES	48
C.4.3 INTERACCIÓN CON LOS PROVEEDORES	50
Criterio 5 SOCIAL	52
C.5.1 IMPACTO SOCIAL	53
C.5.2 ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA	55
C.5.3 TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO	57
C.5.4 CANALES DE COMUNICACIÓN	59
Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL	61
C.6.1 IMPACTO AMBIENTAL	62
C.6.2 ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO	65
C.6.3 GESTIÓN AMBIENTAL	67
C.6.4 COMUNICACIÓN AMBIENTAL	70

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 1968 por la familia ARAIZ.

Nuestra actividad se enmarca en la distribución profesional 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 tres 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 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, terciario, residencial, neumática, iluminación, climatización, eficiencia energética, domótica y telecomunicaciones.

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”.

Contamos con más de 50.000 referencias en stock, y una superficie en almacenes de más de 20.700 m². Estos datos, unidos a la continua adaptación al mercado, la apuesta por las nuevas tecnologías y el desarrollo constante de nuevas y mejores soluciones aplicadas a las áreas de trabajo nos permiten abarcar las inmensas posibilidades de la automatización industrial, de la cual, en este segmento del sector somos uno de los líderes a nivel nacional.

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 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), Villaluenga de la Sagra y Zaragoza. Formamos una gran sinergia que nos permite así, dar más valor a nuestros clientes.

Desde 2009 formamos parte activa de GRUDILEC (sociedad de gestión formada por 12 empresas nacionales e internacionales dedicadas a la distribución profesional de material eléctrico) e IMELCO (la cooperación más grande del mundo de mayoristas eléctricos independientes con una facturación consolidada de 329 millones de euros), de la que el CEO de ARAIZ, Isaac Vicioso, es el consejero delegado para España, realizando funciones centradas en definir la visión, misión y valores de la agrupación, de asegurar la coherencia y eficiencia en las operaciones a nivel global, incluyendo la optimización de recursos y la unificación de procesos, o del diseño y liderazgo de estrategias a largo plazo, alineadas con las metas de crecimiento y sostenibilidad. Esta relación propicia la visión que tienen en otros países de las tendencias del sector, así como de las previsiones para anticiparse a la demanda y a la creación de alianzas en todo el mundo.

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 ELÉCTRICOS S.A.U	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Distribución de material eléctrico	
Ubicación de la sede	102-3
Calle Jaime Ferrán 17, 50014 ZARAGOZA	
Ubicación de las operaciones	102-4
Calle Jaime Ferrán 17, 50014 ZARAGOZA	
Propiedad y forma jurídica	102-5
Sociedad Anónima Unipersonal	
Mercados servidos	102-6
Nacional e Internacional	
Tamaño de la operación	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 período del informe	102-10
En 2023 se adquiere dos empresas más.	
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
Pertenecemos a la Asociación Empresa Familiar Aragón (AEFA) ocupando el cargo de presidente del Fórum de AEFA. También pertenecemos a IMELCO, el mayor grupo internacional de mayoristas independientes ocupando el cargo de Member of the Supervisory Board y a la Asociación Nacional de Almacenistas Distribuidores de Material Eléctrico (ADIME).	
Información sobre empleados y otros trabajadores	102-8
A finales de 2023 la compañía cuenta con 179 personas como plantilla de trabajadoras y trabajadores	

CONTENIDO			Año 2021	Año 2022	Año 2023
Nº total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo			CONTRATO INDEFINIDO		
			86 H y 12 M	127 H y 15 M	160 H Y 19 M
			CONTRATO TEMPORAL		
			16 H y 3 M	0 h Y 0 M	0 h Y 0 M
Nº total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región	ZARAGOZA	INDEFINIDO	28 H Y 8 M	62 H Y 10 M	74 H Y 17 M
		TEMPORAL	8 H Y 3 M	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M
	TARRAGONA	INDEFINIDO	8 H Y 2 M	9 H Y 2 M	8 H Y 4 M
		TEMPORAL	1 H Y 0 M	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M
	TERUEL	INDEFINIDO	5 H Y 0 M	5 H Y 0 M	4 H Y 0 M
		TEMPORAL	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M
	GUIPUZCOA	INDEFINIDO	2 H Y 0 M	2 H Y 0 M	2 H Y 0 M
		TEMPORAL	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M
	ALAVA	INDEFINIDO	2 H Y 0 M	2 H Y 0 M	5 H Y 0 M
		TEMPORAL	2 H Y 0 M	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M
	MADRID	INDEFINIDO	10 H	33 H Y 1 M	44 H Y 6 M
		TEMPORAL	4 H Y 0 M	0 H Y 0 M	0 H Y 0 M
HUESCA	INDEFINIDO	11 H Y 2 M	12 H Y 2 M	12 H Y 3 M	
	TEMPORAL	1 H	0 H Y 2 M	0 H Y 0 M	
Nº total empleados por tipo de contrato laboral (jornada completa/media) y por sexo			J. COMPLETA		
			101 H Y 14 M	124 H Y 14 M	155 H Y 16 M
			J. PARCIAL		
			1 H Y 1 M	3 H Y 1 M	0 H Y 0 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 son:

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

Nuestro objetivo diario es ser una organización ejemplar en el ejercicio de nuestra actividad promoviendo;

- Transparencia: estructura de gobierno robusta que asegure en todas las actuaciones y tomas de decisión la mayor profesionalidad e integridad, con un cumplimiento preciso de la legalidad.
- Relación con los clientes: Fomentar unas relaciones con nuestros clientes basadas en la confianza mutua, formada a partir de la integridad de las acciones por ambas partes. Tratamos de construir el camino al éxito y crecimiento para nuestros clientes.
- Relación con las personas empleadas: Fomentar unas relaciones profesionales basadas en la equidad, comunicación y el respeto a la dignidad de los demás, propiciando un ambiente profesional.
- Excelencia en la gestión: La excelencia en la gestión es la clave para una buena orientación al cliente, por ello tenemos que trabajar en la mejora continua para prestar los mejores servicios a nuestros clientes.
- Relación con proveedores: Todas las personas empleadas deben tener una relación con los proveedores responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar.

- **Sostenibilidad:** Promover activamente criterios ambientales y sociales en todos los procesos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta el impacto generado en la sociedad.
- **Medioambiente:** Fomentar el respeto por nuestro entorno, poniendo en marcha acciones que nos hagan conscientes del control, minimizando el consumo e impulsando actuaciones de prevención.
- **Cooperación mediante recursos corporativos:** Pretendemos poner a disposición de todo el personal todos los medios, ya sean tecnológicos o no, para el desempeño de sus actividades profesionales.

RESULTADOS:

Misión, visión, valores	102-16
-------------------------	--------

MISIÓN: 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.

VISIÓN: seguir creciendo con fuertes valores corporativos, con ética y responsabilidad, afianzar nuestra presencia nacional a nivel comercial y consolidar nuestra 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 desde 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, y próximamente en el software que se está implantando.

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.

Tanto el Código de Conducta como el Código Ético se encuentran redactados de manera clara y concisa, de manera que cada toda la plantilla pueda comprender cada uno de los planteamientos contenidos en estos dos códigos.

Uno de los principios que seguimos para que toda la plantilla sea consciente de los valores y prácticas que queremos transmitir, es tratar de fomentar el sentimiento de pertenencia a la empresa, de manera que cada persona entienda como propio el proyecto de ARAIZ.

Por otra parte, todos los responsables siguen de manera estricta cada uno de los principios de estos códigos, cumpliendo y vigilando su cumplimiento de manera cotidiana, dando ejemplo al resto de la plantilla.

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, el cual se actualiza conforme avanza la ley y está 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, a la vez que 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.

Este protocolo ha sido actualizado desde su implantación siguiendo el contexto social en el que nos encontramos. Dichas actualizaciones han sido realizadas respetando el contenido de la Ley 4/2023, asegurando la protección de los colectivos más vulnerables dentro de esta materia.

Desde su implantación, no se ha recibido comunicaciones relativas a incumplimiento.

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.

Este manual, pretende acoger a las nuevas incorporaciones y constituir el primer paso para que todas las nuevas incorporaciones sean conscientes de los valores y principios éticos que rigen el proyecto ARAIZ. Este es accesible para toda la plantilla, y contiene todas las vías de contacto que cualquier persona pueda realizar cualquier consulta, tanto a sus responsables directos como al Departamento de RRHH, ya que dispone de los teléfonos de contacto de todas las personas que forman parte de ARAIZ. Sin embargo, su principal objetivo consistirá en fomentar el sentimiento de pertenencia de la plantilla con el proyecto, ya que, entre otras cosas, contiene la historia de cómo se constituyó ARAIZ desde sus inicios en 1968.

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.

Estos tres documentos cumplen las funciones de salvaguardar la integridad ética y moral de la empresa, a la vez que protegen tanto al proyecto como a sus integrantes. Cada uno de estos tres documentos se encuentran sometidos a una revisión periódica, que consistirá en un proceso de actualización teniendo en cuenta el contexto socioeconómico de la empresa, tanto interno como externo, así como de sus integrantes.

C.1.4 GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

ARAIZ es una empresa familiar creada hace más de cincuenta años en Zaragoza por D. ARAIZ. Hoy en día, 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.

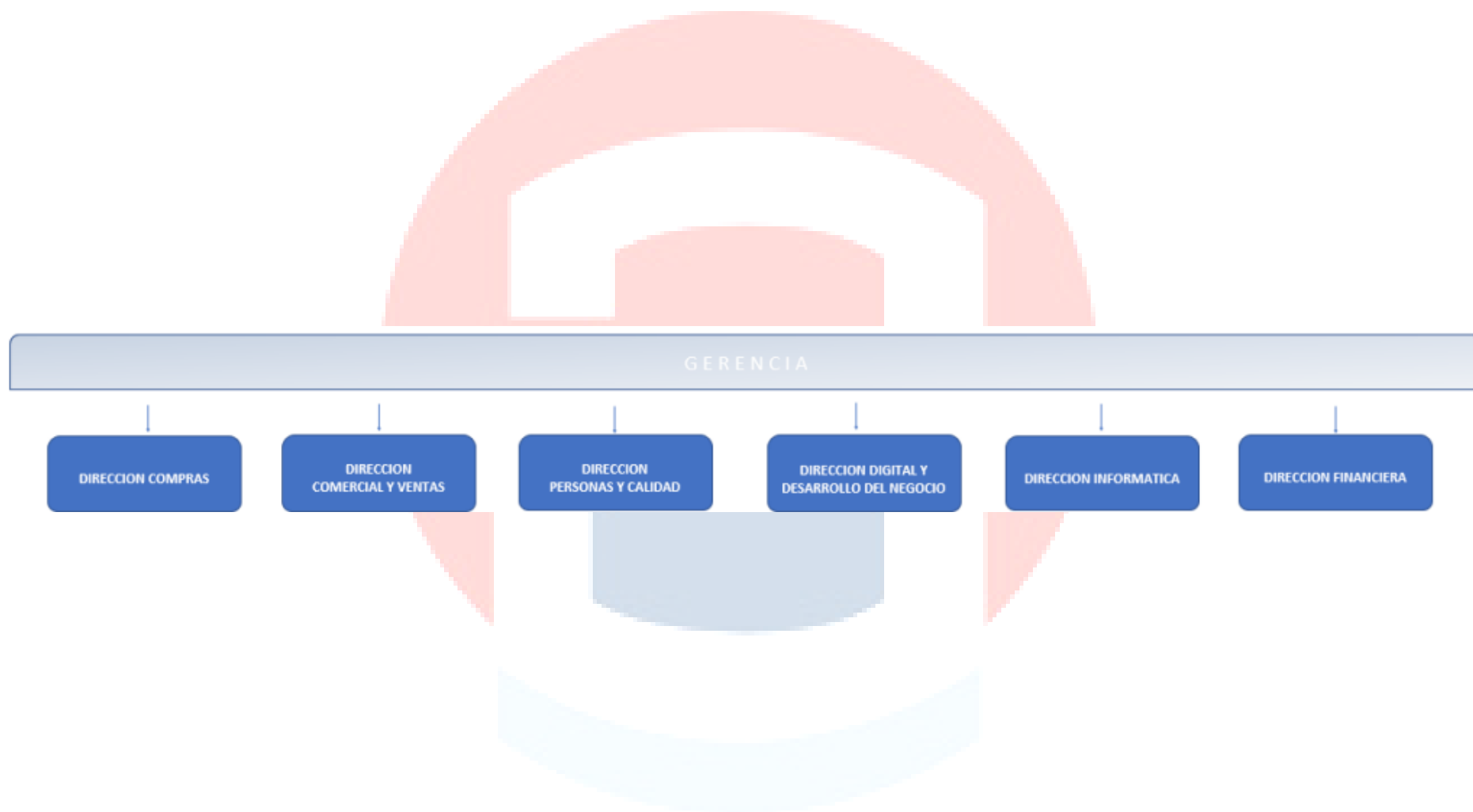
Existen áreas estructurales que dan soporte a toda la compañía; Departamento Técnico, Informática, Administración, Compras, Comercial, Logística, Ventas, Calidad, Marketing y Recursos Humanos.

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.

En 2022, se creó un Comité de Dirección formado por Gerencia y Dirección, con unas funciones dedicadas a construir las vías hacia futuros proyectos sin perder la visión y los valores que han conformado desde sus inicios a ARAIZ. Este 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.

En 2023, se han ido constituido diferentes departamentos especializados que aborden de manera más precisa cada una de las necesidades de nuestros clientes. Estos departamentos permiten aportar mayor calidad al producto, mejorar el servicio y optimizar todos los procesos de seguimiento postventa. Además, a raíz de la motivación y necesidad de generar mejores procesos en cuestiones de calidad, estos departamentos se han dedicado al control y seguimiento de los procesos de venta que suceden dentro de la organización.

Además, fomentamos la digitalización en cada paso que damos, por ello, se ha ampliado el departamento informático, brindando un mejor servicio tanto a la plantilla, como a clientes y proveedores.



RESULTADOS

CONTENIDOS	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	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	3 y 0	
Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno	Desde 1987	Desde 1987	Desde 1987	Desde 1987	
Sexo	2 hombres y 1 mujer	2 hombres y 1 mujer	2 hombres y 1 mujer	2 hombres y 1 mujer	
Composición de los Comités responsables					102-18

ACCIONES

En 2022, se designó un Comité de Dirección formado por Gerencia y Dirección de los principales departamentos.

Durante los últimos años, 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.
- Plan de formación anual, con la intención de retener talento, optimizar procesos y desarrollar las habilidades de la plantilla en la mayor medida posible.
- Creación de mayores canales de comunicación.

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.

Por otra parte, desde finales del año 2023, el CEO de ARAIZ, Isaac Vicioso, ha asumido el cargo de presidente del Fórum de AEFA. Comprometiéndose con la responsabilidad de fomentar y potenciar el modelo de empresa familiar dentro del territorio, y asumiendo el reto de las nuevas necesidades formativas necesarias en los nuevos tiempos.

BUENAS PRÁCTICAS

Como antes se ha comentado, ARAIZ 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 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.

Una de las prioridades de ARAIZ es asumir las necesidades del personal de la empresa como necesidades vitales para nuestras aspiraciones como organización, es por esta razón que hacemos hincapié en el sentimiento de pertenencia dentro de la empresa.

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 y trabajadoras.
- Clientes; nacionales e internacionales.
- Proveedores; nacionales e internacionales.
- Acreedores.
- Sociedad.
- Competidores.
- Gobierno.
- Distribuidores.
- Medios de comunicación.

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.

Por otra parte, el departamento de RRHH se encuentra en constante mejora de los canales de comunicación internos, explorando nuevas vías como la incorporación de un software que permita asumir el intercambio de información de manera más sencilla, tanto para los trabajadores y trabajadoras como para sus responsables. Además, a lo largo de este año se ha hecho más presente el departamento de RRHH, de manera que toda la plantilla pueda acudir con cualquier consulta de manera fácil, accesible y sencilla.

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

En los últimos tiempos, nos hemos dado cuenta de la necesidad de conocer la opinión de nuestros grupos de interés, por ello hemos puesto en marcha una encuesta genérica para conocer de primera mano la satisfacción de toda la plantilla. Además, hemos creado un sistema de seguimiento de nuevas incorporaciones, con la intención de tener constancia de las carencias y necesidades que puede tener tanto cualquier trabajador y trabajadora, como ARAIZ como organización.

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. Tenemos con nuestros clientes un contacto continuo y totalmente directo ya que, pueden venir a comprar directamente a nuestras tiendas.

La calidad servida a los clientes es uno de los pilares fundamentales de ARAIZ, es por eso que nos encontramos en constante actualización e innovación para contar con los canales de comunicación más sencillos y optimizados.

Desde el departamento de informática, se ha creado un canal B2B que facilite cualquier comunicación con los clientes, apostando por la sencillez de todos los procesos, implantando un chat directo con el departamento técnico dedicado a resolver cualquier consulta que puedan tener los clientes. Por otra parte, tratamos de mantener actualizados a todos nuestros clientes sobre las novedades que puede haber tanto en ARAIZ de manera interna como en nuestro entorno. Otra innovación es la creación de una nueva página web, que facilite los posibles procesos e interacciones de todos los grupos de interés para con ARAIZ.

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. Una de las prácticas a poner en marcha para cambiar esta situación, consistirá en expandirnos a la sociedad como empresa, dándonos a conocer vía redes sociales como organización dentro del entorno donde desarrollamos nuestra actividad, facilitando la creación de canales de comunicación con estos grupos de interés.

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
---	--------

Todo el personal está 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.

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.

Los responsables deben velar por las necesidades que le puedan surgir a la organización, además del equipo del que son responsables. Por esta misma razón, se realizan reuniones periódicas interdepartamentales en las que se realizan estudios acerca de aquellos elementos que se consideran esenciales dentro del departamento.

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. El objetivo es 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. Para elaborar estas encuestas queremos tener en cuenta el histórico de cada grupo de interés, personalizando cada encuesta y adaptándola a cada uno de ellos. El objetivo es identificar posibles carencias que hayan percibido durante los procesos con ARAIZ y, tratar de paliarlos en adelante.

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.

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

Tratamos de que todas las interacciones con los grupos de interés se encuentren mediadas por los valores éticos y morales contenidos en los Códigos de Conducta y Ética. Buscamos que, con ello, cada uno de estos grupos de interés sientan parte de estos valores, realizando una invitación con la que buscamos que puedan adoptarlos más allá de las interacciones con ARAIZ.

C.1.6 ANÁLISIS DE LA 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.

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 período de la memoria	102-49
--	--------

No se han producido cambios significativos durante el 2023.

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

2024

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

2023

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

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

C.1.7 PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

ENFOQUES

El análisis realizado por ARAIZ, 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
- Alta capacidad y componente logístico. - Poca rotación de personal. - Alta cualificación de la plantilla. - Alta polivalencia. - Promoción interna. - Implicación de Dirección. - Clientes locales, regionales, nacionales e internacionales. - Diferentes sectores. - Alta satisfacción de nuestros clientes. - Mejora de procesos. - Capacidad de creación de relaciones cercanas y de confianza tanto con clientes como con proveedores.	- 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
- Necesidad de inmediatez. - Problemas de disponibilidad. - Necesidad de los fabricantes de apoyarse en la distribución. - Se rompen las barreras de la distancia. - Proximidad geográfica, capacidad de ser más ágiles dentro del mercado local. - Agilidad y capacidad de adaptación a los cambios del mercado, así como a las necesidades de especialización.	- Subida de intereses. - Presión de los precios a la baja. - Escasez de materias primas. - Cambios en la regulación normativa relativa a la sostenibilidad o a la eficiencia energética. - Volatilidad en los precios de materiales debido a factores globales. - Incremento en los costes de operación, como la energía o el transporte.

En ARAIZ se busca que 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.
 - Relación con las personas empleadas.
 - Excelencia en la gestión.
 - Relación con proveedores.
 - Sostenibilidad.
 - Respeto al medioambiente.

Nuestro objetivo esencial es la búsqueda de la excelencia para satisfacer a nuestros clientes, entender sus necesidades y lograr cumplir sus expectativas. A este, se suma desde el punto de vista ambiental, el compromiso con un desarrollo sostenible, bienestar de la sociedad y respecto por el medio ambiente, comprometiéndonos a integrar en todas nuestras conductas unas prácticas empresariales éticas y sostenibles.

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

GRUPOS DE INTERÉS	ACCIÓN REALIZADA
Sociedad	• 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	• Entrega de mascarillas a todos los trabajadores y trabajadoras. • Dotación de geles hidroalcohólicos 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. • Mantenimiento de un protocolo de actuación frente al COVID-19.

RESULTADOS:

Se ha conseguido:

- Comité de dirección.
- Digitalización.
- Fortalecer el equipo directivo.
- Consolidación de delegaciones en desarrollo.
- Adquisición nueva sociedad.
- Mejora de instalaciones para un mejor servicio y ergonomía de toda la plantilla.
- Flota de vehículos más sostenibles.

Se continúa trabajando en:

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

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 el pilar fundamental de la estrategia de ARAIZ 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 tanto con clientes nacionales e internacionales, así como clientes 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. Tratando más a cada cliente como único, personalizando el trabajo según sus necesidades.

Estos canales de comunicación se llevan a cabo tanto en la venta, brindando una experiencia fluida en todos los puntos de contacto con el cliente, como en la postventa, brindando un seguimiento adecuado después de la venta para garantizar la satisfacción continua del cliente. Se llevan a cabo llamadas de teléfono o correos electrónicos de seguimiento y verificación de si los clientes necesitan servicio adicional.

En muchas ocasiones, se lleva a cabo un seguimiento continuo a través de reuniones particulares con muchos de nuestros clientes para consolidar la relación y fomentar la transparencia.

Nos encontramos en constante proceso de actualización, innovación y especialización, de manera que podamos optimizar de manera progresiva la experiencia de venta para el cliente. Durante este período, nos hemos centrado en mejorar los canales de comunicación a partir de la innovación tecnológica, hemos reforzado un proceso de especialización técnica mediante la creación de departamentos cualificados en productos específicos. Además, hemos fortalecido los departamentos propios, cuyas labores tienen que ver con realizar seguimientos de las interacciones con clientes, y detectar posibles fallas tanto en la venta como en la postventa.

ARAIZ cuenta con una plantilla de 179 trabajadores y trabajadoras, con 16 delegaciones, que nos permiten abarcar la mayoría del territorio nacional y expandir nuestra área de negocio para satisfacción de nuestros clientes;

- Aragón
 - Zaragoza, sede central
 - Calatayud (Zaragoza)
 - Huesca
 - Jaca (Huesca)
 - Monzón (Huesca)
 - Teruel

- Cataluña
 - Tarragona
- Comunidad de Madrid
 - Madrid Centro (6 delegaciones)
 - Leganés (Madrid)
- País Vasco
 - Vitoria (Álava)
 - Urretxu (Guipúzcoa)
- Toledo
 - Villaluenga de la Sagra

Desde ARAIZ consideramos que lo que nos permite continuar en el tiempo desde 1968 es nuestra vocación por el cliente.

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.
- Especialización y agilidad en la adaptación a las nuevas tendencias del sector.

C.2.1 SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES

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 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
% de insatisfacción global y por atributo valorado	-	-	-	GRI 418
Satisfacción media	-	-	-	
Error muestral	-	-	-	

ACCIONES

Nos hemos dado cuenta de que son necesarias más vías de comunicación con nuestros clientes, que nos permitan medir su satisfacción por los servicios prestados. Por lo que se han generado nuevos espacios de comunicación que faciliten la posibilidad de recibir feedback por parte de los clientes.

Además, hemos realizado innovaciones tecnológicas para facilitar la interacción y la comunicación con nuestros grupos de interés, entre ellas la creación de una nueva página web. Esta nueva web, facilita la comunicación aportando toda la información necesaria acerca de los productos ofrecidos de ARAIZ como organización, así como las vías de contacto que pueden utilizar en caso de necesitar una atención especializada, reconduciendo las necesidades a cada uno de los departamentos especializados. Sumamos la otra creación de un nuevo canal B2B que facilite todas las interacciones de venta de nuestros clientes.

También se han realizado mejoras en nuestras instalaciones, de manera que el personal del departamento comercial pueda acceder con el cliente y atender al cliente en el espacio y con la intimidad debida.

Estas medidas tienen como objetivo no sólo facilitar, sino también automatizar procesos de gestión con clientes, haciendo más eficiente la solución de posibles conflictos con respecto a las ventas, y mejorando el servicio postventa.

Por otra parte, tratamos de mantener informados a todos nuestros clientes de todas las novedades que pueden surgir dentro del contexto de ARAIZ a través de las redes sociales, y tratamos de mantener una presencia activa a partir de interacciones y contenido relacionado con los productos, así como boletines informativos, donde se plasman todos los cambios, innovaciones y novedades de la organización.

La realización de esta memoria nos ha hecho conscientes de la necesidad e importancia de seguir investigando formas cuantificativas para medir 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, 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. Tratamos de estar presentes y darnos a conocer en el entorno que nos rodea, de manera que podamos conocer las posibles nuevas necesidades de nuestros clientes, adelantándonos a ellas y dando soporte de manera ágil y eficiente.

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

- Mejora de instalaciones.
- 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 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado	-	-	-	GRI 416
% de productos/ servicios revisados/ evaluados	-	-	-	

C.2.3 CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES

La calidad es un elemento fundamental de ARAIZ. 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 07.00h a 19.00h 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.
- Análisis de comentarios, teniendo en cuenta todas las opiniones de clientes.
- Agilidad y previsión en las posibles necesidades futuras del sector.

RESULTADOS

Como se puede comprobar tanto en los resultados obtenidos en 2023, con respecto al resto de años anteriores hemos reducido el número de reclamaciones con respecto a los años anteriores, por lo que el balance final es claramente positivo.

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	583	578	549	GRI 417
% de reclamaciones resueltas	100%	100%	100%	GRI 417
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 trabaja con transparencia informativa también en los productos o servicios ofrecidos, 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 completa de la página web con el objetivo, entre otros, de ofrecer una experiencia de navegación más satisfactoria y útil, que otorgue la capacidad de dar un soporte a cada uno de nuestros clientes más individualizado y cómodo.

Ofrecemos un continuo proceso de actualización de la información a través de la web corporativa. Tratamos de ofrecer la mayor cantidad de información de manera simplificada a cada uno de nuestros clientes, favoreciendo la transparencia tanto con cada uno de nuestros productos como del servicio prestado. Para esto tratamos de:

- Publicar precios claros, mostrando no solo el costo del producto, sino también impuestos, gastos de envío, y cualquier otro cargo adicional.
- Tratamos de ser transparentes con las promociones, asegurando que las condiciones de descuentos y ofertas sean claras, indicando los productos que se encontrarían incluidos en la oferta, así como sus especificaciones y duración en el tiempo.
- Otorgar toda la información posible sobre la política de devolución y de garantías, asegurando que estén accesibles y comprendidas por los clientes antes de la compra.

- Simplificamos los términos y condiciones de venta, evitando el uso de tecnicismos o de jerga legal compleja, tratando de destacar los puntos más importantes incluidos dentro de estas políticas.
- En caso de producirse retrasos en las entregas, informamos de inmediato a los clientes, explicando el motivo y proporcionando nuevas fechas estimadas.
- Asegurar descripciones de productos lo más completas posibles, en las que se encontrarían siempre incluidas especificaciones técnicas, instrucciones de uso, y cualquier certificación relevante.
- Tenemos en cuenta las valoraciones de los clientes para asegurar el servicio e intentar cumplir sus expectativas.
- Generamos secciones dentro de nuestros espacios web que se encuentren personalizadas para cada uno de los clientes, en las que puedan acceder a su histórico de compras, facturas, estado de pedidos o cualquier información que pueda resultarles relevante.

CRITERIO 3. PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

Consideramos a nuestro personal como el motor de la empresa.

A finales de 2023, ARAIZ cuenta con 179 trabajadores y trabajadoras en plantilla. El crecimiento se revela en los datos ya que el 20.8% del personal de la empresa tiene una antigüedad comprendida entre 0 y 2 años. Además, con respecto al año anterior, se han incorporado 4 mujeres más en plantilla, tratándose de una tendencia que incentivar en el futuro.

Los datos de la plantilla reflejan cierta madurez. El 58.2% de la plantilla de la empresa tienen una edad comprendida entre 30 y 50 años de edad. Con respecto a la antigüedad del personal de la empresa, los tramos más frecuentes son entre 5 y 10 años y más de 10 años. Este resultado 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. La mayoría de nuestra plantilla ha crecido como profesional en nuestras instalaciones.

ARAIZ se encuentra en constante búsqueda de talento, para ello contamos con convenios de colaboración con universidades de diversas comunidades autónomas, y con las que mantenemos un contacto continuo con el que promover la incorporación al mundo laboral de jóvenes que pretenden dar comienzo a su vida laboral.

De la misma manera, hemos formalizado convenios de colaboración con diferentes instituciones académicas tanto públicas como privadas, con una oferta educativa centrada en la Formación Profesional. A lo largo de este año, hemos formalizado convenio con diferentes centros formativos pertenecientes a provincias del territorio nacional para incorporar a alumnos de prácticas y brindarles un futuro profesional dentro del proyecto ARAIZ.

La intención es favorecer la inserción laboral a los jóvenes estudiantes, brindándoles un entorno de trabajo en el que el aprendizaje y crecimiento junto con el resto de las personas que forman la empresa sea el idóneo, aprovechando todo el potencial de la sinergia.

ARAIZ tiene la intención de continuar descubriendo talento joven para que se incorpore a nuestra organización, y establecer una sinergia bidireccional que les impulse profesionalmente tanto al estudiante como a la organización, ya que, en muchas ocasiones se lleva a cabo una incorporación definitiva a la empresa.

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. Luchamos por continuar en la misma línea de trabajo en cuanto a incorporaciones se refiere, expandiendo esta tendencia a todos los departamentos de manera progresiva. 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 más, tratamos de optimizar nuestros puntos fuertes, como pueden ser la fidelización de la plantilla a partir de la capacidad de generar un buen ambiente laboral. Esto no sería posible sin una comunicación fluida entre toda la organización. Consideramos, que factores como las buenas condiciones, las oportunidades de crecimiento profesional a partir de un plan de carrera bien definido y, el buen ambiente en la empresa, favorecen la baja rotación de personal.

Además, se va a implantar una plataforma de gestión de Recursos Humanos informatizada. Con ella, pretendemos mejorar la comunicación entre la plantilla, los responsables y la dirección de la empresa, favoreciendo a la vez un ambiente de trabajo optimizado en cuanto a las relaciones sociales generadas dentro de la organización. A partir de esta plataforma, se podrá realizar consultas acerca de su situación laboral en la empresa, por ejemplo, sus horarios, vacaciones, contratos o nóminas.

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, existe un Departamento de Recursos Humanos creado en 2019, que se encuentra en constante crecimiento. 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.

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. Dicho Código de Conducta tiene pilares fundamentales como el respeto hacia el resto de compañeros y compañeras que tiene la organización, y a toda la red social e contactos, ya sean clientes, proveedores u otros. También contiene la cultura de empresa de nuestra organización. Este código se entrega a todo el personal en el momento de su incorporación, haciendo a todo el personal partícipe de cada uno de los pilares fundamentales de nuestra cultura de empresa: la no discriminación por motivos de nacionalidad, raza, género, situación socioeconómica, lengua, ideología, religión o creencia, sexo, orientación sexual, discapacidad, estado civil, edad, filiación o apariencia personal.

Este año, hemos comenzado a trabajar en una encuesta de satisfacción, junto con una consultoría de recursos humanos y gestión de talento, que será realizada dentro de unos meses. 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. Además, se ha incorporado un sistema de entrevistas de seguimiento a las nuevas incorporaciones, en las que se pretende acompañarles durante sus primeros pasos en ARAIZ.

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 estos, 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 2021	Año 2022	Año 2023
% de personas de plantilla que participan en las encuestas de satisfacción	No se ha realizado	No se ha realizado	No se ha realizado

ACCIONES

- Gerencia y la dirección de cada departamento mantienen reuniones mensuales para tratar todos los temas referentes del departamento en cuestión.
- 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.
- Próximamente se favorecerá aún más la comunicación interna a partir de una plataforma de gestión de personal informatizada.
- Se ha implantado un sistema de seguimiento a las nuevas incorporaciones.
- La Navidad, se celebra entre las personas que forman la organización con un aperitivo de empresa.
- Acompañamos a toda la plantilla 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 práctica la puesta a disposición de mayor cantidad de recursos para nuestros trabajadores y trabajadoras, de manera que sientan que tanto la dirección como el departamento de RRHH se encuentran siempre disponibles para cualquier consulta. El intercambio continuo y reiterado de información entre el personal con sus responsables como entre ellos, es el mejor ejercicio de transparencia que podemos establecer, y el vínculo creado es el mejor ejemplo de satisfacción.

La organización trata de mantener los canales de comunicación lo más abiertos y accesibles posible, avisando a la plantilla con tiempo suficiente acerca del impacto esperado y las razones de cualquier cambio acaecido dentro y fuera de la empresa. Con esta medida de apoyo en las transiciones, pretendemos afianzar el sentimiento de pertenencia de los trabajadores y trabajadoras, mejorando tanto su satisfacción como su compromiso, asegurando el respaldo de cada uno de los empleados durante estos períodos de transición.

Una de las claves que se pretende fomentar es el sentimiento de pertenencia dentro de nuestra plantilla, para esto se ha desarrollado una serie de tendencias dedicadas a promoverlo activamente. La programación de reuniones periódicas que tratan de dar la oportunidad a todas las personas para ser parte de la toma de decisiones dentro de la empresa. La creación de planes de carrera personalizados, impulsando las trayectorias laborales de los trabajadores y trabajadoras, fomentando sus puntos fuertes. Estas medidas tienen que ver con la creación y fomento del mejor ambiente laboral posible, evitando la pérdida de talento dentro de los diferentes departamentos.

C.3.2 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN

En materia de igualdad, ARAIZ 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 acoso 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. Realizamos un control del coste salarial para cuidar el ambiente laboral y mantener el equilibrio interdepartamental.
- 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.

Se ha observado que, dentro de los procesos de selección realizados, en departamentos como el de administración o el departamento de compras, el número de perfiles y currículums de mujeres recibidos es notablemente superior al de otros procesos. Nuestra intención es expandir esta tendencia a los procesos que tienen lugar en otras áreas o departamentos que tradicionalmente se han concebido como más “masculinos” dentro del sector.

RESULTADOS

ARAIZ es una empresa familiar que fue fundada en 1968 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.

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno de la Organización				
% Hombres	66%	66%	66%	GRI 405
% Mujeres	33%	33%	33%	
% menos de 30				
% entre 30 y 50	33%	33%	33%	
% más de 50	66%	66%	66%	
% otros grupos minoritarios				
Composición de la plantilla				
% Hombres	87%	89.44%	89.32%	GRI 405
% Mujeres	13%	10.56%	10.68%	
% menos de 30	20%	23.23%	23.59%	
% entre 30 y 50	61%	66.20%	53.93%	
% más de 50	19%	23.23%	20.48%	
% otros grupos minoritarios	2%	2%	2%	
Relación entre la retribución media de las mujeres y el salario base				
Toda la plantilla	14.45%	16.41%	17,16%	GRI 405
Altos directivos	24.23%	25.85%	26,95%	GRI 405
Mandos intermedios	5.83%	7.41%	8,26%	
Técnicos	2.89%	3.98%	5,03%	
Administración	22.16%	26.75%	28,15%	
Personal base	3.95%	5.83%	8,68%	
Relación entre la retribución media de los hombres y el salario base				
Toda la plantilla	85.55%	83.59%	82.84%	GRI 405
Altos directivos	75.77%	74.15%	73.05%	GRI 405
Mandos intermedios	44.10%	41.96%	38.57%	
Técnicos	71.95%	69.38%	68.25%	
Administración	51.34%	49.16%	48.05%	
Personal base	38.45%	35.10%	35.45%	

ACCIONES

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

El sector donde ARAIZ desarrolla su actividad ha seguido una tendencia tradicionalmente masculina. Sin embargo, el hecho de que se trate de un sector industrial en auge, con una presencia cada vez mayor tanto en el mercado como en la sociedad, genera un contexto que creemos favorece las relaciones laborales de igualdad dentro de nuestro campo. Consideramos que como empresa, debemos aprovechar este escenario para superar las barreras tradicionales del sector.

Tratamos de generar procesos de selección lo más transparentes posible, documentando la necesidad y recursos personales acordes con la estrategia de la empresa, otorgando las mismas oportunidades y recursos a todos los candidatos por igual.

Cada persona que se incorpora se encuentra acompañada por su responsable que ejerce funciones de tutorización, de manera que todo el departamento camine acorde a las nuevas incorporaciones. De la misma manera, tratamos de establecer un plan de carrera definido desde el principio para todas las incorporaciones. Pretendemos que el futuro de cada integrante de ARAIZ tenga en su horizonte a nuestra empresa.

Queremos implantar próximamente un proceso de análisis de puesto de trabajo. En él, estableceremos un procedimiento de revisión de cada uno de los puestos que tiene ARAIZ, asegurando de que reflejan las habilidades y competencias propias del puesto, sin dejar que estas características pongan de manifiesto sesgos de género.

En definitiva, pretendemos abordar y superar de manera progresiva las barreras estructurales y culturales que han dominado nuestro sector tradicionalmente, a partir de la implantación de medidas en favor de la igualdad en cada una de las fases que definen la vida laboral de cada persona dentro de ARAIZ. Implementando estas medidas, podemos crear un entorno más inclusivo y atractivo para los diferentes colectivos, aumentando su participación y representación, promoviendo tanto la igualdad de oportunidades, como también la posibilidad de enriquecer el entorno laboral, con una mayor diversidad de perspectivas y talentos.

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

ENFOQUES DE GESTIÓN

La Gerencia y Dirección de ARAIZ 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.

Además, como empresa familiar, aunque el número de trabajadores y trabajadoras aumente cada año, nuestro objetivo es poder seguir tratando a cada una de las personas en plantilla de forma individualizada, tratando cada condición de forma particular de cada empleado.

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 se encuentran:

- Turnos rotativos en los diferentes departamentos.
- Evitar la realización de horas extra.
- Flexibilidad absoluta en la petición de periodos de vacaciones.
- Descuentos en todos los productos de material eléctrico.
- Flexibilidad total en los permisos de salida.
- 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 a disfrutar de manera compartida con sus parejas las medidas de conciliación a las que pueden acceder.

Consideramos que una vida personal sana y estable favorece tanto al empleado como a la empresa. Es por eso por lo que entendemos que medidas, como atender de manera individualizada cada una de las situaciones de cada empleado, benefician tanto a la plantilla como a la empresa. Queremos facilitar todos los recursos que tenemos disponibles, así como toda nuestra atención, para ofrecer una conciliación laboral lo más completa posible.

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
Nº de empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	0	1	0	
Hombres	4	6	9	
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad				
Mujeres	0	1	0	
Hombres	4	6	9	
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por paternidad o maternidad				
Mujeres	0	1	0	
Hombres	4	6	9	
% 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	1	
% 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 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.

Una de las particularidades de ARAIZ consiste en que funciona como un conglomerado en el que a pesar de que cada empleado cuenta con su función específica, toda la organización camina acompasada y es consciente del trabajo del resto de la organización. El motor de la empresa tiene un perfil polivalente y flexible, capaz de adaptarse a las diferentes situaciones de la cotidianeidad, de manera que la plantilla pueda compartir conocimientos y crecer profesionalmente junto con ARAIZ.

Desarrollamos nuestra actividad dentro de un sector en constante cambio, y con continuos procesos de actualización, es por eso por lo que debemos estar siempre actualizados sobre las innovaciones formativas dentro de nuestro sector, y crear programas formativos tanto para las nuevas incorporaciones como para los empleados más experimentados.

RESULTADOS

Indicador		Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					GRI 404
Toda la plantilla	Hombres	918	1145	1144	
	Mujeres	350	420	400	
Altos directivos	Hombres			400	
	Mujeres		245	240	
Mandos intermedios	Hombres	180	150		
	Mujeres	80	40		
Técnicos	Hombres	140	200	364	
	Mujeres				
Administración	Hombres	80	120	200	
	Mujeres	80	50		
Personal base	Hombres	518	675	544	
	Mujeres	190	85	160	

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.

En ARAIZ, pretendemos difundir una cultura de seguridad, es por eso por lo todo el personal es partícipe de las medidas de seguridad y calidad del entorno de trabajo, debiendo reportar cualquier desperfecto que entrañe un peligro. Todos los empleados en ARAIZ son parte del mantenimiento del orden dentro de las instalaciones, minimizando los posibles riesgos.

Cada delegación sigue un protocolo de inspección de los puestos de trabajo y medidas de emergencia por parte de nuestro servicio de prevención. Además, recibe el día de su incorporación la información de los riesgos que entraña el puesto de trabajo que ocupa.

ARAIZ 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.

A pesar de haber finalizado la situación de pandemia vivida a nivel global, continuamos manteniendo un protocolo de seguridad para casos de COVID-19, con el que pretendemos garantizar la integridad de la salud lo máximo posible.

Contamos con carteles identificativos en todas las delegaciones y, puertas y cerraduras reforzadas de alta seguridad en puertas de acceso, dispuestas para la protección de áreas sensibles. Para evitar cualquier situación de emergencia que pueda acaecer en cualquiera de nuestras instalaciones, contamos con medidas que prevean situaciones de peligro para la salud física o mental de las personas físicas.

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	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	
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	18	40	58	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	23	163	42	
Absentismo % de días perdidos respecto al total de días de trabajo previstos	0	0	0	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

BUENAS PRÁCTICAS

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

Todos los empleados reciben, en el momento de su incorporación, los EPIS y equipos necesarios para el desempeño de sus labores dentro de la empresa de manera segura. La empresa lleva así mismo un registro de todas las necesidades en términos de seguridad y protección de cada persona, de manera que, en caso de reposición de equipos, todo el proceso sea sustancialmente más ágil.

Por otra parte, todas las necesidades son atendidas de manera personalizada, favoreciendo que, en caso de que surja cualquier necesidad adicional en términos de protección o seguridad por parte de cualquier persona, la empresa pueda poner a su disposición todos los recursos para cubrir dicha necesidad.

La formación es primordial, por lo que contamos con toda la formación en materia de seguridad necesaria y adecuada para cada puesto de trabajo. Estas horas se imparten en horario laboral, favoreciendo la conciliación laboral de este, previo acuerdo con el trabajador o trabajadora.

De la misma manera, los reconocimientos médicos siguen un protocolo de consulta con el trabajador o trabajadora y con su responsable directo a la hora de ser agendados, estableciendo un diálogo con estos para acordar el horario más adecuado. Este reconocimiento se realiza dentro del horario laboral.

CRITERIO 4. PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

ARAIZ 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, alineándonos con los principios de sostenibilidad, ética y responsabilidad social:

- 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:

- Intentamos consolidar las relaciones con los proveedores a largo plazo, estableciendo acuerdos de colaboración que demuestren un compromiso sólido.
- Todos los pagos son realizados a tiempo, asegurándonos el pago justo apoyando la estabilidad financiera de los proveedores y reduciendo riesgos económicos en las cadenas de suministro.
- Priorizamos, siempre que sea posible, la compra a proveedores locales o nacionales para apoyar la economía local, crear empleos y reducir la dependencia de mercados internacionales
- Tratamos de negociar contratos y condiciones comerciales que sean justas y equitativas.

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

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 2021	Año 2022	Año 2023	GRI
% 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 laborales	100%	100%	100%	GRI 414

ACCIONES

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

- Tratamos de priorizar la compra a proveedores locales para reducir la huella de carbono asociada al transporte y fomentar la economía local.
- Favorecer proveedores que implementen prácticas de reciclaje y reutilización en sus operaciones, promoviendo una economía circular.
- Solicitamos a los proveedores el cumplimiento de las normativas internacionales relevantes, acerca de sustancias peligrosas o sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, así como las normativas de comercio justo.
- Trabajamos con proveedores para tratar con productos que hayan sido diseñados pensando en su ciclo de vida completo, facilitando su reciclaje o reutilización al final de su vida útil.
- Intentamos colaborar con proveedores para compartir conocimiento y mejores prácticas, promoviendo la profesionalización y la mejora continua en su operación.

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.
- Formalizamos contratos claros y equitativos, detallando todas las expectativas, responsabilidades y términos de la relación comercial, minimizando posibles malentendidos.
- Colaboramos con los proveedores en la identificación de riesgos en la cadena de suministro y la planificación conjunta de contingencias para mitigar posibles impactos.
- Animamos a la implementación de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) que permitan la automatización del proceso de pedido, seguimiento y facturación, reduciendo errores y mejorando la eficiencia.
- Se informa a los proveedores de cualquier cambio relevante en los planes de la empresa que pueda afectarles, como cambios en la demanda.

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

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.

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	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 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.

Durante la crisis generada en el año 2020 por el COVID, ARAIZ proporcionó su mejor servicio a la sociedad y participó activamente. Este hito hizo que, 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. Estas colaboraciones son cada año mayores, para dar respuesta a la situación de creciente necesidad que muchas personas y familias tienen en estos momentos.

Desde hace años, colaboramos como Empresa Comprometida con el Empleo Juvenil tanto con universidades de Zaragoza, Madrid y Tarragona dándoles la oportunidad a jóvenes universitarios de formarse, colaborar, conocer y después de su formación, poder formar parte de la empresa.

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 desde 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 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	• 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. • Colaboraciones con centros de formación dedicados a la inclusión laboral de colectivos desfavorecidos.
Acciones solidarias	• 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.

Por otra parte, a través de la empresa del grupo Escuela Técnica Industrial (ETI) se trata de impartir un amplio catálogo de formaciones tanto básicas como especializadas en instalaciones eléctricas, así como certificados de profesionalidad, ya que se trata de un centro homologado por el INAEM mantenimiento eléctrico, automatizaciones y robótica industrial.

Desde ARAIZ nos encontramos completamente comprometidos con los valores desprendidos de la iniciativa RSA/RSC y tratamos de generar un impacto social positivo dentro de cada territorio en el que desarrollamos nuestra actividad.

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo	117	142	179	GRI 401
% de trabajadores con contrato indefinido	84%	97%	100%	GRI 401
Nº de iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	0	0	0	GRI 401
Resultados de percepción de mejoras laborales	0	0	0	GRI 401
% de 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.
- Nuestros grupos de interés.

Cada objetivo que planteamos, intentamos que esté alineado a los ámbitos social, económico y medioambiental. Es por eso que nos aseguramos de que la visión y misión de la empresa, reflejen un compromiso claro con el impacto social positivo. Tenemos la proyección de incluir como objetivo mejorar la calidad de vida de las comunidades, a través del fomento de un acceso más seguro y sostenible a la energía.

Pretendemos tener en cuenta a la comunidad con la que convivimos, manteniendo un diálogo constante para recoger feedback y ajustar las estrategias según las necesidades cambiantes y las lecciones aprendidas durante la implementación de los proyectos. Para evaluar el impacto de los proyectos, contamos con sistemas de monitorización y evaluación de proyectos, utilizando indicadores claros y sencillos, y realizando una recogida de datos tanto cuantitativa como cualitativa.

Desde 2015, ARAIZ forma parte de AEFA (Asociación Empresa Familiar de Aragón) y de su Fórum. AEFA es la asociación que representa los intereses de la Empresa Familiar en Aragón. Las empresas familiares juegan un importante papel en el tejido productivo de cualquier economía avanzada, por su capacidad de generación de empleo estable, su compromiso con el territorio, así como por su capacidad de transmitir los valores familiares al ámbito del trabajo. AEFA brinda la oportunidad de darse a conocer, crear nuevos vínculos y acceder a una formación empresarial y personal continua. El Fórum, tiene el objetivo de afrontar con garantías los retos del futuro y en especial, la relevancia que tiene su papel en el transito generacional. La pertenencia en AEFA permite a todas las empresas adscritas a este conglomerado trabajar dentro de una misma visión compartida.

Desde ARAIZ, tratamos de incorporar la RSC en el plan estratégico, alineando en la medida de lo posible aquellos proyectos sociales de manera que puedan integrarse dentro del plan estratégico de la empresa, con presupuestos asignados, indicadores de rendimiento (KPIs) específicos y cronogramas definidos. Uno de los indicadores para realizar este proceso consistiría en definir metas específicas de impacto social que sean coherentes con los objetivos comerciales. Estas metas deben ser medibles y alinearse con las prioridades de la empresa.

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
% EBITDA 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

ARAIZ ha lanzado una nueva web donde se pretende dar una mejor visión y servicio acerca de los productos incluidos en el catálogo, además de poner a disposición de todos nuestros grupos de interés información de nuestro origen, los servicios que se ofrecen y de todos los proyectos que lleva a cabo la empresa. También pretende impulsar la comunicación con nuestros grupos de interés, consiguiendo una mayor cercanía.

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.

Este 2023, se ha aumentado la comunicación a partir del mantenimiento de todas las líneas de comunicación siempre abiertas a partir de correos electrónicos y redes sociales, para atender consultas, recibir feedback y compartir información de forma proactiva. En estas comunicaciones se pretende anticipar actualizaciones regulares sobre proyectos, cambios operativos o cualquier incidencia relevante, a través de boletines informativos, blogs corporativos o redes sociales.

Por otra parte, tenemos predisposición para participar activamente en foros, o reuniones comunitarias para discutir temas relevantes, como la planificación de proyectos o el impacto en la comunidad.

Tratamos de ser lo más transparentes posible con la cadena de suministro, siendo claros en la divulgación acerca de proveedores con los que trabaja la empresa, especialmente aquellos relacionados con materiales y servicios críticos, incluyendo detalles sobre cómo se asegura que estos proveedores realicen el cumplimiento con estándares éticos y sostenibles. Pretendemos cumplir todos los estándares de transparencia a partir de la demostración de las certificaciones de calidad, seguridad y sostenibilidad que cumplen los proveedores.

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 Código de ética Formación Correo electrónico Tablón de anuncios Eventos
Clientes	Auditorías	Emails Teléfono Visitas comerciales Eventos Reuniones
Proveedores		Emails Teléfono Reuniones Visitas Eventos

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	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 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.
- Redes sociales

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.

Tratamos de realizar constantes actualizaciones con nuestro entorno a raíz de todos los canales ya mencionados, utilizando la página web como portal de transparencia con la comunidad, manteniendo una sección de noticias accesible y sencilla en la que mantener actualizado al entorno. De la misma manera, usamos vías basadas en las redes sociales, como por ejemplo LinkedIn.

De la misma manera, nos encontramos abiertos a la colaboración o participación con ferias del sector, tanto nacionales como internacionales, para presentar innovaciones, interactuar con clientes y establecer contactos con otros actores del sector.

Por otra parte, estamos abiertos a realizar colaboraciones a partir de comunicados de prensa a medios locales, regionales y especializados. A lo largo de estos últimos años, ARAIZ ha realizado entrevistas en medios como Antena Aragón, o reportajes en medios especializados como *CdeComunicacion* y *Material Eléctrico*.

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social.	27	40	75	
Horas/año destinadas a comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social	70	85	110	

ACCIONES

A raíz de la pandemia del 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.

Desde la instauración de la nueva página web, hemos mejorado tanto la comunicación como la transparencia, creando apartados dentro de esta donde todo grupo de interés pueda encontrar las últimas actualizaciones de la empresa, mejorando la transparencia y aumentando los vínculos con la comunidad.

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

ARAIZ 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, realizando investigaciones en nuevas fuentes de energía e implementando nuevas plantas de energías renovables.

Nuestro compromiso y responsabilidad con el Medio Ambiente;

- 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.
- Fomentar la prevención frente a la corrección.

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.
- Aumentar el consumo de energías renovables en contra partida de energía convencional.
- Implementar programas de reciclaje para los materiales utilizados, como cables, plásticos, y componentes electrónicos, y fomentar la reutilización siempre que sea posible.
- Trabajar con productos que tengan un menor impacto ambiental durante todo su ciclo de vida.

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. Cumplimos con todas las normativas ambientales locales, nacionales e internacionales, y contamos con previsión para cumplir con futuras normativas más estrictas en términos medioambientales.

Como hemos mencionado anteriormente, tratamos de fomentar el uso e inversión en energías limpias, como las energías renovables, destinando capital financiero y humano para promover su adopción.

Nuestras delegaciones se encuentran en localizaciones bien comunicadas con el transporte público, de manera que toda nuestra plantilla pueda acceder sin necesidad de vehículo propio. Por esta misma razón, cuando tenemos la necesidad de cubrir un puesto vacante, no solicitamos como requisito estar en posesión de vehículo propio. A raíz de esta iniciativa, pretendemos fomentar el uso de vehículos como la bicicleta o el transporte público cuando acudan a su puesto de trabajo, reduciendo la huella de carbono.

RESULTADOS

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador asociado
Consumo electricidad: (Kwh)	381129	380082	372323	GRI 302
Consumo gas: (kWh)	-	-	-	GRI 302
Consumos combustibles fósiles por tipología: (kWh)	9017	8876	8798	GRI 302
Consumo combustibles fósiles en transporte (kg CO2 eq)	201357	207509	203570	GRI 302
Consumo agua: m3 en oficina	611.2	630.3	641,9	GRI 303
Consumo de agua: m3/ kg de producto	-	-	-	GRI 303
Consumo papel kg	1865	1795	1710	GRI 301
Cantidad papel reciclado/total	0%	0%	1%	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, llegando a un acuerdo para que los nuevos coches adquiridos sean híbridos enchufables.
- 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. Llevando a cabo la implementación de tecnología LED al 100% en gran parte de nuestras delegaciones.

- Convenio de reciclaje con AMBILAMP, convirtiéndonos en un gestor intermedio entre los grupos de interés, sobre todo trabajadores, trabajadoras, 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, trabajadoras, 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.
- Puesta en marcha de instalaciones de fotovoltaica de 100Kw.

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 2021	Año 2022	Año 2023	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	261120	250951	223782	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 procedió 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.

Se está llevando a cabo un estudio de viabilidad de la instalación de placas fotovoltaicas, el cual ya ha sido aprobado y llevado a cabo en nuestras instalaciones de Zaragoza, montando un total de 100KW que se reflejarán en los datos del año próximo

A su vez, se ha procedido al cambio a luminarias LED en la gran mayoría de nuestras instalaciones.

Por otra parte, tenemos la proyección de estudiar la implementación de sistemas integrales de reciclaje en todas las instalaciones de la empresa, asegurando la correcta separación y tratamiento de residuos electrónicos, plásticos, papel y otros materiales, así como el desarrollo de iniciativas para recuperar y reciclar productos al final de su vida útil, como cables, baterías, y componentes electrónicos, minimizando la cantidad de residuos que terminan en vertederos.

Fomentamos el uso de materiales reciclados y reciclables, que estén libres de sustancias tóxicas o contaminantes, así como de productos duraderos, que sean fáciles de reparar y actualizar, reduciendo así la necesidad de reemplazo frecuente y la generación de residuos.

Además, tratamos de colaborar y priorizar con proveedores que cumplan con altos estándares ambientales y sociales, y que compartan el compromiso con la reducción del impacto ambiental. De la misma manera, en ARAIZ se optimiza la eficiencia y reducción de contaminación dentro de las rutas de transporte, tratamos de fomentar estos mismos procesos para nuestros proveedores, reduciendo el consumo de combustible y emisiones, y utilizando embalajes sostenibles y reciclables dentro del proceso de distribución de productos.

C.6.3 GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

En ARAIZ, 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.

Tratamos de trabajar con productos sostenibles, de manera que podamos reducir el consumo de recursos y disminuir la generación de residuos de todo tipo.

Dentro de nuestras instalaciones, contamos con todas las señalizaciones correspondientes, promocionando la concienciación acerca del consumo innecesario de recursos como el agua o el papel, además de con todos los contenedores de separación de residuos necesarios para que todos los implicados en la organización sean partícipes del proceso de reciclaje de residuos dentro del desempeño de tareas en la empresa.

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: • 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. • Ventilación en verano de las instalaciones en horario matinal. • Sustitución progresiva a tecnología led de toda nuestra iluminación. • Sustitución de equipos de trabajo antiguos por nuevos equipos de mayor eficiencia energética. Hemos implantado un sistema que la cerrar las instalaciones, garantiza el apagado de toda la iluminación que no sea de emergencia a través de un sistema centralizado.
Papel	Siempre que sea posible, la documentación se imprime a doble cara para el ahorro de papel. Se evita imprimir en color.
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 2021	Año 2022	Año 2023	Indicador G4 asociado
% compra material reciclable	3%	-	-	GRI 301
% producto vendido reciclable	-	-	-	GRI 301
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	-	20.868,41€	15.750,00€	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	3.175,30€	7.532,33€	17.890,00€	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.
- Sustitución de equipos de trabajo por otros de mayor eficiencia energética.
- Sustitución de luminarias en almacenes del grupo.
- Instalación de planta fotovoltaica de 100KW.

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.