



Network Spain  
WE SUPPORT

# Equipos Móviles de Campaña ARPA S.A.U.



INFORME DE PROGRESO  
2017

Equipos Móviles de Campaña ARPA, S.A.U.  
Polígono Centrovía. C/ La Habana 25 C.P. 50198  
Zaragoza  
ESPAÑA

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | COE

05 | **Análisis**  
    Clientes  
    Proveedores  
    Empleados  
    Comunidad/Sociedad Civil  
    Medioambiente  
    Administración





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



En 2018, Equipos Móviles de Campaña Arpa, cumple 50 años mirando hacia el futuro con más proyectos y motivación que nunca en su historia. En 2017 nos adherimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas convencidos de la importancia de los Diez Principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Ahora renovamos este compromiso, aún más conscientes del importante papel de la empresa como agente decisivo y transformador.

En ARPA EMC trabajamos en el diseño, fabricación y suministro de soluciones de agua y saneamiento, alimentación, higiene, habitabilidad, vivienda, sanidad, etc. en zonas aisladas y remotas para colectivos desplazados o en situación de precariedad, por motivos de trabajo, emergencias, catástrofes o conflictos. La propia naturaleza de nuestro trabajo nos ha llevado siempre a buscar la eficiencia y la sostenibilidad de nuestras soluciones. En la actualidad, nuestro compromiso con la sostenibilidad se enmarca en la Agenda 2030 y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales, han sido incorporados a la estrategia empresarial de la empresa.

Nos sentimos responsables de contribuir no solo a la sostenibilidad de la empresa sino de su entorno más cercano y de todos sus Grupos de Interés, con la firme convicción de que continuaremos trabajando para crear oportunidades que nos permitan evolucionar y crecer, aprendiendo de la experiencia adquirida y alimentando con entusiasmo los retos que están por venir, para dar el relevo a las generaciones venideras.

Para ello, ARPA EMC ha creado el Centro de Innovación para el Desarrollo Sostenible (CIDS), una fundación a través de la cual recogemos las ideas de proyectos innovadores relacionados con los objetivos de agua limpia y saneamiento, agricultura sostenible, energía asequible y no contaminante, ciudades y comunidades sostenibles. Dichos proyectos los desarrollamos junto con organizaciones y sociedad civil contribuyendo directamente, además, al objetivo número 17.



Además, en 2017 tuve la oportunidad de participar en la Cumbre Mundial de Líderes del Pacto Mundial celebrada el 21 de septiembre en Nueva York y ARPA obtuvo el sello PYME de Responsabilidad Social de Aragón.

En ARPA seguimos trabajando con todo nuestro empeño planteándonos nuevas metas y desafíos para seguir creciendo y evolucionando, como empresa, como proyecto de futuro y por encima de todo, como personas.

Clara Arpa Azofra  
Consejera Delegada

Equipos Móviles de Campaña ARPA



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Equipos Móviles de Campaña ARPA, S.A.U.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Políg. Centrovía. C/ La Habana 25

Localidad

La Muela

Provincia

Zaragoza

Comunidad Autónoma

Aragón

Dirección Web

[www.arpaemc.com](http://www.arpaemc.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Clara Arpa Azofra

Persona de contacto

Francisca Hernández Úriz

Número de empleados directos

76

Sector

Industria, Conglomerados y otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

EQUIPOS MÓVILES DE CAMPAÑA ARPA (ARPA EMC) se ha especializado a lo largo de los años en el diseño, desarrollo, ingeniería y producción de Soluciones Logísticas en los sectores de defensa, civil, salud, emergencias y catástrofes. Las soluciones desarrolladas por ARPA EMC dan respuesta a todas las principales necesidades: agua y saneamiento, catering, alojamiento, energía, infraestructuras, transporte, almacenamiento y mantenimiento. Además, a través de su División de Tech-Comm, ARPA EMC, cuenta con las más avanzadas infraestructuras de despliegue rápido del mercado: Centros de Datos, Centros de Operaciones de Red, Centros de Telecomunicaciones y Sistemas de Comunicación Satelital. ARPA EMC cuenta con un Departamento de I+D+i dedicado a mantener todos los productos actualizados y adaptados a las nuevas filosofías y necesidades de los despliegues, y para ir por delante en el diseño de soluciones y productos para las futuras necesidades de nuestros clientes.

Facturación / Ingresos en €(Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

48 - 240 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Cientes, Proveedores, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Administración

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

ARPA otorga la máxima importancia a sus Grupos de Interés, eje transversal sobre el que se desarrolla toda su actividad y con los que se establecen diferentes canales de comunicación para profundizar en el

conocimiento de sus intereses y expectativas dado que son factores clave del Sistema de Gestión para proporcionar productos y servicios que satisfagan dichos requisitos.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Se identifican varios Grupos de Interés en función del impacto o la influencia, directos o indirectos, a causa de la actividad de la empresa. Debido a su efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión conforme a la ISO 9001:2015, a la ISO14001: 2015, entre otras. Identificar todos los grupos de interés es un proceso abierto, ya que se realiza en un medio cambiante como es el entorno y los objetivos ambientales, es por ello que se considerarán grupos de interés según el estado y el contexto de la empresa.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Las cuestiones y problemas clave han sido identificados a través de la participación de los Grupos de Interés así como por la evaluación realizada por la organización. Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Durante 2017 se han realizado diversas acciones tales como en cuestras o charlas divulgativas dentro de la

organización. El Informe de Progreso será publicado en la página web del Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Las partes interesadas o stakeholders añaden valor a la empresa o se ven afectados por las actividades de la empresa. Las comunicaciones con los grupos de Interés pasarán por los Responsables de los Departamentos, Dirección, y/o RRHH y serán ellos los que los gestionen. Se realizan con la periodicidad con la que dichos responsables lo consideren oportuno. En algunos casos las comunicaciones están a disposición de las partes Interesadas, con lo que en cualquier momento lo podrán consultar (por ejemplo, la política o los aspectos significativos).

Las comunicaciones se realizan por diferentes vías como correo electrónico, web, teléfono, encuestas, reuniones o a través del tablón de anuncios. La organización realiza un seguimiento y revisa la información sobre estas partes interesadas.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Equipos Móviles de Campaña Arpa es una Sociedad Anónima Unipersonal.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

ARPA EMC ha suscrito la iniciativa Internacional Global Compact de Naciones Unidas porque se compromete con los valores y objetivos que promueve.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El gobierno de la organización está formado por un Consejo de Administración. Su Consejera Delegada ostenta la Dirección de la empresa.

Una de las líneas estratégicas de la compañía fijadas en su plan estratégico 2015-2020 es la sostenibilidad, dentro de cual se enmarca la política de RSC con indicadores específicos.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

EL Centro de Innovación para el Desarrollo Sostenible (CIDS) es la fundación del grupo Arpa. Su finalidad es poner en marcha proyectos piloto para evaluar y validar las soluciones innovadoras que se han desarrollado principalmente en el seno de un Comité de Innovación permanente formado por trabajadores de la empresa o de un tercero que tenga una idea innovadora y queramos validarla. Trabaja directamente sobre los siguientes 5 Objetivos del Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: 2.- Promover agricultura sostenible: a través de proyectos de cultivos. 6.-Garantizar la disponibilidad de agua, saneamiento y gestión sostenible: a través de su gama de productos WASH 7.- Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna: a través de la utilización de energía renovable, diseño de soluciones con energía solar. 11.-Lograr ciudades y asentamientos humanos, inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles: a través de proyectos de vivienda social. 17.- Alianza mundial para el desarrollo sostenible: a través de proyectos propios del CIDS.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.arpaemc.com](http://www.arpaemc.com)

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)

# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Selección de los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificación de los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralización de estos riesgos o materialización de las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

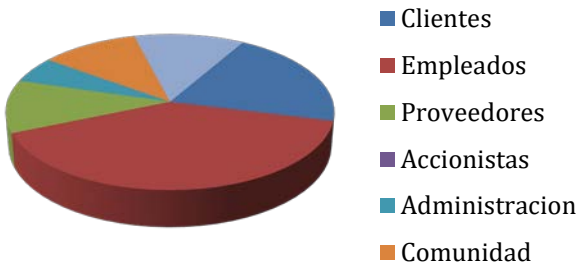
ANTICORRUPCIÓN



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Cientes: 15  
Empleados: 29  
Proveedores: 8  
Accionistas: 0  
Administración: 4  
Comunidad: 8  
Medio ambiente: 9

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR







## GRUPO DE INTERÉS CLIENTES



---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La calidad de nuestros productos es la seña de identidad de la empresa, para ello ARPA EMC consta de políticas y procedimientos de calidad que forman parte de la filosofía de la empresa. La calidad está inmersa en todas las actividades, desde el diseño de los productos hasta la fabricación y mantenimiento de nuestros equipos una vez que ya han sido suministrados. En ARPA EMC tenemos un departamento exclusivamente dirigido a la gestión de la calidad el cual realiza auditorías de todos los procesos. Siguiendo el manual de calidad, tratamos de alcanzar la excelencia empresarial implementando otras herramientas como el de mejora continua además de contar con las certificaciones de las normas ISO: 9001: 2008, ISO 14001: 2004, entre otras.

---

### Normativa Vigente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Arpa cumple con la legislación vigente.

#### Comentarios

Cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos para cada uno de nuestros proyectos, incluyendo la entrega de documentación acreditativa en cada suministro.

#### Objetivos

Continuar la sistemática actual con respecto a la normativa vigente

### Política de Calidad y Medioambiente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Arpa cuenta con una política de calidad y medio ambiente alineada con la estrategia de la empresa y se le da la difusión requerida para que todas las partes interesadas tengan conocimiento de la misma.

#### Comentarios

Mediante un sistema de gestión auditado externamente y actualmente con los certificados en vigor de calidad y medio ambiente.

#### Objetivos

Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, mejora continua del sistema, satisfacción

del cliente y demás partes interesadas, así como hacer un uso eficiente y sostenible de los recursos, a través de una gestión participativa.

### Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Sistema de gestión implantado basado en procesos y de acuerdo a la nueva versión de las normas ISO.

#### Comentarios

#### Objetivos

Implicación al 100% de todas las partes interesadas.

### Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Arpa cuenta con un sistema de calidad certificado bajo la ISO 9001:2008 y está en proceso de adaptación a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015

#### Objetivos

Certificación en la nueva versión de la norma sin exclusiones.

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Objetivos

Cumplimiento del planning de auditorías, reducción del número de no conformidades y activación ágil de los planes de acción derivados.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Se hace un análisis pormenorizado de las incidencias, diferenciando entre otros, las incidencias internas de aquellas que son derivadas de la actuación de los proveedores.

#### Objetivos

Uno de los objetivos recogidos dentro del cuadro de mando de gestión es la reducción del número de incidencias internas.

---

## Falta de prospección al cliente

En ARPA EMC únicamente trabajamos para clientes que previamente hemos analizado y conocemos previamente. A la mayoría los hemos recibido en nuestras instalaciones, tenemos un trato cercano y fluido que favorece que los clientes vuelvan a adquirir nuestros equipos. El compromiso de ARPA EMC con sus clientes no termina con el suministro, ARPA proporciona, además de la correspondiente garantía técnica durante toda la vida del producto y toda la documentación técnica de cada uno de ellos, servicios adicionales e igualmente importantes como la formación específica para su uso y operación, así como servicios de mantenimiento y reparaciones, montaje y puesta en marcha, bien en sus instalaciones de La Muela, bien desplazando a técnicos especialistas en los países destino final de sus soluciones.

---

#### **Política de Calidad - Política** **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

ARPA EMC es consciente de que su política, apoyada en mejorar continuamente el desempeño de sus procesos y la satisfacción de sus clientes, contribuye al éxito del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente de su organización.

#### **Comentarios**

#### **Objetivos**

A través de los procedimientos internos de calidad, ARPA EMC da seguimiento al cliente. Como objetivo establecemos el continuar teniendo una relación cercana.

#### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

El servicio de atención al cliente es algo esencial para ARPA EMC. Nuestra prioridad es la satisfacción del cliente y por eso ponemos especial énfasis en este punto durante todas las fases: oferta, ejecución y posteriormente, a través del servicio de mantenimiento.

#### **Comentarios**

La mayoría de nuestras soluciones son instaladas en el

extranjero y, a menudo en zonas remotas. Por eso, en ARPA EMC ponemos a disposición del cliente numerosos medios de comunicación para poder dar un buen servicio al cliente. Asimismo, facilitamos la comunicación en diferentes lenguas: castellano, inglés, francés, italiano, portugués y ruso.

#### **Objetivos**

El servicio de atención al cliente es aumentar la satisfacción de nuestros clientes, actuando lo más rápido posible y dando respuesta a sus necesidades.

#### **Resultados encuestas de satisfacción clientes -**

#### **Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

#### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas de satisfacción al cliente son enviadas por correo electrónico una vez ejecutado el proyecto. A través de ellas podemos incorporar las lecciones aprendidas en futuros proyectos.

#### **Comentarios**

Las encuestas se envían de manera sistemática tras finalizar el proyecto. Posteriormente se realiza un seguimiento periódico.

#### **Objetivos**

El objetivo es aumentar la recepción del número de encuestas cumplimentadas por los clientes.

---

## **Satisfacción del cliente**

La excelencia empresarial que perseguimos va ligada a la satisfacción de nuestros clientes en cuanto a la relación y los productos. Para ello, cada vez que ARPA EMC suministra cualquier tipo de equipo, se envía una encuesta de satisfacción al 100% de los clientes con los que trabajamos no sólo para conocer si están satisfechos con nuestros productos sino para adelantarnos a posibles problemas futuros. Una de las características de nuestras soluciones es que son entregadas llave en mano, por lo que el cliente además de disfrutar de nuestros equipos se realiza la formación, instalación y puesta en marcha de los mismos. Además, también damos servicio post venta y un servicio al cliente de reclamaciones en caso de que haya cualquier problema tras realizar la puesta en marcha de nuestras soluciones.

---

## **Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

ARPA EMC cuenta con una política de calidad y medio ambiente alineada con la estrategia de la empresa y se le da la difusión requerida para que todas las partes interesadas tengan conocimiento de la misma.

## **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

El servicio de atención al cliente es algo esencial para ARPA EMC. Nuestra prioridad es la satisfacción del cliente y por eso ponemos especial énfasis en este punto durante todas las fases: oferta, ejecución y posteriormente, a través del servicio de mantenimiento.

### **Comentarios**

En ARPA EMC contamos con una rápida atención al cliente ya sea antes o después de instalar los equipos en sus instalaciones. Desde las oficinas en Zaragoza tenemos contacto continuo con nuestros clientes mediante un plazo corto de respuesta. Además, el cliente puede contratar servicio post venta y mantenimiento una vez que el proyecto es ejecutado para garantizar la sostenibilidad del mismo.

### **Objetivos**

En ARPA EMC la buena relación con el cliente es algo fundamental por lo que existen mecanismos a través de los cuales podemos potenciarla.

## **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

Las comunicaciones con el cliente son una prioridad para ARPA EMC. Nuestra comunicación es sencilla, precisa, rápida y personalizada.

### **Comentarios**

Ponemos a disposición de nuestros clientes numerosos medios para que puedan comunicarse con nosotros de la manera más conveniente para ellos. Además del castellano, nuestros clientes pueden comunicar con ARPA EMC en inglés, francés, italiano, ruso y portugués.

### **Objetivos**

Establecer una comunicación directa, rápida y eficaz

con nuestros clientes para dar respuesta a sus necesidades y orientarles en la búsqueda de la solución más adaptada a las particularidades de su situación.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas se consideran de suma importancia tanto para conocer los intereses y expectativas de los clientes como de otras partes interesadas de la compañía

### **Comentarios**

Una vez ejecutado el proyecto, enviamos una encuesta de satisfacción a cada cliente para conocer la opinión del cliente acerca de nuestro proyecto. La mayoría de las encuestas que nos devuelven cumplimentadas tienen un resultado positivo. Sin embargo, somos conscientes de que muchos de ellos no responden y estamos trabajando para encontrar una solución y neutralizar el desafío.

### **Objetivos**

## **Visitas a clientes - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

o

### **Observaciones Genéricas**

El contacto directo con los clientes a través de visitas y reuniones es una de las premisas de la política de ARPA EMC. La cercanía, el conocimiento mutuo y el diálogo nos permiten conocer las necesidades de nuestros clientes y así proporcionarles una respuesta adaptada a sus necesidades específicas.

### **Comentarios**

Las visitas a los clientes se realizan de manera sistemática por parte del Departamento Comercial. Además, durante la ejecución de los proyectos, se realizan todas las visitas y reuniones que se consideren necesarias para satisfacer de manera rigurosa las necesidades y expectativas del cliente.

### **Objetivos**

Establecer una relación cercana con nuestros clientes que nos permita conocer sus necesidades y su grado de satisfacción con nuestros equipos y soluciones, así como incorporar sus comentarios y propuestas a nuestros futuros desarrollos.

## **Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-PR5

**Observaciones Genéricas**

Las encuestas de satisfacción al cliente son enviadas por correo electrónico una vez ejecutado el proyecto. A través de ellas podemos incorporar las lecciones aprendidas en futuros proyectos.

**Comentarios**

Periódicamente se envían encuestas de satisfacción al

cliente. Se realiza el seguimiento oportuno a fin de obtener el máximo de retorno posible.

**Objetivos**

Nuestros principales objetivos es recibir un mayor número de encuestas de satisfacción cumplimentadas y que la valoración realizada por los clientes sea positiva.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Accidentes laborales

Trabajamos para garantizar la prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo como máxima incuestionable para todos los trabajadores así como para proporcionar formación e información adecuada en relación con la prevención de riesgos laborales, velar por el mantenimiento de condiciones de seguridad, higiénicas y sanitarias óptimas y llevar una adecuada supervisión.

---

### Normativa Vigente - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Arpa cumple con la legislación vigente.

#### Comentarios

En materia de prevención, se está a lo estipulado en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos RD 39/97.

#### Objetivos

Adecuarnos a las nuevas exigencias de formación en materia de prevención según el nuevo convenio del sector

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La política de prevención y seguridad se trabaja de forma independiente a las políticas de calidad y medio ambiente. En cualquier caso, ello no obsta para que se le dé a las tres una importancia máxima dentro de la organización.

#### Comentarios

La empresa está trabajando en la formación, información/sensibilización y se está invirtiendo, dentro de los recursos disponibles, en la renovación y mantenimiento óptimo de las infraestructuras.

#### Objetivos

El objetivo a nivel de seguridad y salud es o accidentes.

### Política de RRHH - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Dentro de su política de gestión, en el desarrollo de su política de calidad y medio ambiente, ARPA establece como objetivo la mejora continua de sus procesos,

incluido el de los Recursos Humanos, para que exista una alineación con las líneas estratégicas de la compañía, evaluando no solo la satisfacción de sus clientes, sino también de todo el personal de la organización y de otras partes interesadas, promoviendo una gestión participativa, ética, solidaria, dinámica, sostenible y eficiente y de adaptación continua al cambio.

#### Comentarios

La prevención de riesgos está incluida en el proceso de Recursos Humanos y la gestiona el departamento de calidad, prevención y medio ambiente.

#### Objetivos

Centralizar las necesidades de formación en prevención de riesgos a través del Departamento de Recursos Humanos

### Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Las comunicaciones son una prioridad para ARPA EMC. Nuestra comunicación es sencilla, precisa, rápida y personalizada.

#### Comentarios

En el apartado de prevención de riesgos, los accidentes se investigan junto con la colaboración de los implicados y se comunican a las partes interesadas.

#### Objetivos

Objetivo O accidentes. ARPA EMC cumple con la normativa vigente a nivel de coordinación de actividades empresariales, con traslado a los proveedores/subcontratistas estableciendo una comunicación bidireccional.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Desde el punto de vista empresarial, la formación es un elemento fundamental para la generación de profesionales que aporten competitividad e innovación a la empresa y a la sociedad.

#### Comentarios

Formación continua y específica a los empleados

#### Objetivos

Trabajar en la adecuación a las nuevos requisitos formativos del convenio.

Ampliar el número de acciones formativas, así como el presupuesto anual destinado a formación.

## **Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

G4-58

#### **Observaciones Genéricas**

Existe a disposición del personal un buzón de sugerencias como canal de comunicación interna.

#### **Objetivos**

Darle la máxima difusión posible y fomentar su uso para beneficio común de todas las partes interesadas.

## **Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**

### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Objetivos**

Gestión rápida de las incidencias y trasladar la información a todas las partes interesadas para mitigar y evitar cualquier tipo de reiteración.

---

## **Ausencia de evaluaciones de desempeño**

La evaluación del desempeño constituye una función esencial para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos.

---

## **Política de RRHH - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de su política de gestión, en el desarrollo de su política de calidad y medio ambiente, ARPA EMC establece como objetivo la mejora continua de sus procesos, incluido el de los Recursos Humanos, para que exista una alineación con las líneas estratégicas de la compañía, evaluando no solo la satisfacción de sus clientes, sino también de todo el personal de la organización y de otras partes interesadas, promoviendo una gestión participativa, ética, solidaria, dinámica, sostenible y eficiente y de adaptación continua al cambio.

#### **Comentarios**

Evaluaciones de desempeño como un canal y oportunidad de comunicación esencial con cada uno de los empleados de la empresa.

#### **Objetivos**

Instaurar las evaluaciones de forma periódica y sistemática

## **Política RSE - Política**

### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La política de Responsabilidad Social de la empresa se enmarca dentro de las líneas estratégicas hasta 2020. Comprometidos con el Pacto Mundial y trabajando directa e indirectamente en los ODS, la empresa despliega la Responsabilidad a través de su Política de Medioambiente, cumplimiento de los Derechos Humanos así como velando por el trabajo digno a través de prácticas laborales óptimas.

#### **Comentarios**

Dentro de la política de Recursos Humanos, incluir las evaluaciones de desempeño como herramienta para fortalecer y mejorar el canal de comunicación con los empleados.

#### **Objetivos**

Establecer evaluaciones de desempeño sistemáticas y periódicas desde el departamento de Recursos Humanos

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

Desde el punto de vista empresarial, la formación es un elemento fundamental para la generación de profesionales que aporten competitividad e innovación a la empresa y a la sociedad.

#### **Comentarios**

La formación es uno de los pilares claves de nuestra organización. A través de la personalización se mejora y potencia la calidad del trabajo y la empleabilidad de los trabajadores.

#### **Objetivos**

Integrar la evaluación del desempeño con las necesidades de formación para incrementar y retener el talento de la organización.

## **Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

### **Indicadores Relacionados**

G4-LA10

#### **Observaciones Genéricas**

Los planes de carrera se consideran desde el departamento de Recursos Humanos como una oportunidad única para alinear los objetivos de la empresa así como de su estrategia con todo el personal.

#### **Comentarios**

Desde el departamento de Recursos Humanos, trabajando en la elaboración y seguimiento de planes personalizados.

#### **Objetivos**

Establecer planes de carrera óptimos para las personas que conforman la compañía

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas se consideran de suma importancia tanto para conocer los intereses y expectativas de los clientes como de otras partes interesadas de la compañía

#### **Comentarios**

Se realizan encuestas de satisfacción anuales de clima laboral periódicas y desde el departamento de Recursos Humanos también se realizan entrevistas y/o encuestas de clima laboral periódicamente

#### **Objetivos**

Aumentar la periodicidad de la realización de las encuestas así como ampliar su contenido para abarcar asuntos que se detecten o se manifiesten de mayor interés

---

## **Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados**

Nos esforzamos para que las personas de la organización se sientan comprometidas con la empresa. La empresa se encuentra comprometida con la calidad del trabajo y la empleabilidad de sus trabajadores.

La formación profesional facilitada al personal de ARPA, tiene por finalidad mejorar la preparación de los trabajadores para la actividad que desarrollan actualmente y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse con motivo de nuevos proyectos, evolución de la tecnología, etc. así como contribuir a su desarrollo personal.

---

#### **Política RSE - Política** **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La política de Responsabilidad Social de la empresa se enmarca dentro de las líneas estratégicas hasta 2020. Comprometidos el Pacto Mundial y trabajando directa e indirectamente en los ODS, la empresa despliega la Responsabilidad a través de su Política de Medioambiente, cumplimiento de los Derechos Humanos así como velando por el trabajo digno a través de prácticas laborales óptimas.

#### **Código Ético / Conducta - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

G4-56, G4-58

#### **Política de Calidad - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

ARPA es consciente que su política, apoyada en mejorar continuamente el desempeño de sus procesos y la satisfacción de sus clientes, contribuye al éxito del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente de su organización.

#### **Comentarios**

Conocido el requisito de mejora continua, se otorga a la formación un papel relevante, dado que es necesaria para sensibilizar, formar y adiestrar al personal en aquellos trabajos que redunden en la calidad y en la mejora ambiental del producto o servicio.

#### **Objetivos**

Los resultados de la integración de la empresa mediante el propio trabajo, donde el desarrollo diario del mismo aporte un valor añadido que sea sello personal y profesional del individuo, como valor más importante de la empresa.

#### **Política de RRHH - Política**

##### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

Dentro de su política de gestión, en el desarrollo de su política de calidad y medio ambiente, ARPA establece como objetivo la mejora continua de sus procesos, incluido el de los Recursos Humanos, para que exista una alineación con las líneas estratégicas de la compañía, evaluando no solo la satisfacción de sus clientes, sino también de toda el personal de la organización y de otras partes interesadas, promoviendo una gestión participativa, ética, solidaria, dinámica, sostenible y eficiente y de adaptación continua al cambio.

#### **Objetivos**

Colocar a las personas en el centro del negocio, como protagonistas, y con la calidad e innovación en el corazón de todos los procesos internos, industriales y de gestión.

**Plan de Carreras - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

G4-LA10

**Observaciones Genéricas**

Los planes de carrera se consideran desde el departamento de Recursos Humanos como una oportunidad única para alinear los objetivos de la empresa así como de su estrategia con todo el personal.

**Objetivos**

Una empresa altamente comprometida, con una política de RSC que integre la formación como motor para activar el tejido laboral de su entorno, con una apuesta decidida por la cualificación de las personas

**Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

o

**Comentarios**

La empresa establece diferentes canales de comunicación para sus diferentes grupos de interés.

**Objetivos**

Establecer comunicaciones bidireccionales relacionadas con la política integrada de seguridad laboral, desarrollo personal y profesional, reclamación y gestión de reclamaciones con clientes, etc.

**Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

Las comunicaciones con el cliente son una prioridad para ARPA EMC. Nuestra comunicación es sencilla, precisa, rápida y personalizada.

**Comentarios**

**Objetivos**

Desarrollar relaciones duraderas con los compañeros y de mutua confianza.

**Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

Las encuestas se consideran de suma importancia tanto para conocer los intereses y expectativas de los clientes como de otras partes interesadas de la compañía

**Objetivos**

Continuar realizando encuestas de satisfacción relacionadas con las formaciones anuales para medir su efectividad, aprovechamiento, grado de implantación en el puesto de trabajo, etc.

---

**Igualdad de género**

La igualdad de oportunidades y facilitar el acceso al mundo laboral son las palancas sobre las que se apoya el plan formación interno, con un impacto también hacia el exterior.

---

**Convenio Colectivo - Política**

**Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

La actividad de la empresa se ampara por el Convenio Colectivo del Sector de la Industria Siderometalúrgica de Zaragoza.

**Comentarios**

**Objetivos**

Dentro de la política del departamento de Recursos Humanos, se trabaja por mejorar y personalizar en la medida de lo posible a través de acuerdos específicos particulares en determinados aspectos de la vida laboral.

**Políticas Internas de Gestión - Política**

**Indicadores Relacionados**

o

**Objetivos**

Para la compañía es uno de sus principales objetivos el garantizar que se han establecido los procesos adecuados dentro de la organización, los cuales hacen que el sistema sea eficaz y económico y aseguran la transmisión de esa política a todos los niveles.

**Política de RRHH - Política**

**Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

Dentro de su política de gestión, en el desarrollo de su política de calidad y medio ambiente, ARPA establece

como objetivo la mejora continua de sus procesos, incluido el de los Recursos Humanos, para que exista una alineación con las líneas estratégicas de la compañía, evaluando no solo la satisfacción de sus clientes, sino también de toda el personal de la organización y de otras partes interesadas, promoviendo una gestión participativa, ética, solidaria, dinámica, sostenible, eficaz y eficiente y de adaptación continua al cambio.

#### **Comentarios**

Dentro del plan formativo de la empresa, estudio de acciones para formar y sensibilizar en igualdad de oportunidades a la plantilla en general y en especial, al personal relacionado con la organización de la empresa, con responsabilidades en los procesos de selección, clasificación, promoción y acceso a la formación, con el objeto de garantizar la igualdad y la no discriminación.

#### **Objetivos**

Enfoque del departamento a la evaluación del desempeño y la capacitación, no solo en destrezas en el desempeño del puesto de trabajo, sino en los aspectos que fortalezcan a la organización y a su sistema de gestión.

#### **Política RSE - Política**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

La política de Responsabilidad Social de la empresa se enmarca dentro de las líneas estratégicas hasta 2020. Comprometidos el Pacto Mundial y trabajando directa e indirectamente en los ODS, la empresa despliega la Responsabilidad a través de su Política de Medioambiente, cumplimiento de los Derechos Humanos así como velando por el trabajo digno a través de prácticas laborales óptimas.

#### **Comentarios**

Si bien en la empresa la participación en los puestos de responsabilidad y dirección es de casi un 60%, se ha detectado en el diagnóstico de la empresa que en el área industrial tiene un exagerado predominio el género masculino de modo que la dirección está adoptando medidas encaminadas a favorecer la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo en el área industrial.

#### **Objetivos**

Priorización de la contratación de las mujeres, en igualdad de méritos, al objeto de equiparar gradualmente el peso de ambos sexos en el departamento. Utilización de canales de comunicación

que faciliten el acceso de mujeres a los procesos de selección y contratación. Asimismo se favorecerá, en la selección de mujeres, a las personas que hayan sido formadas por el propio plan de formación de la empresa en los mismos grados de igualdad por méritos teóricos y prácticos de los candidatos.

#### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

Desde el punto de vista empresarial, la formación es un elemento fundamental para la generación de profesionales que aporten competitividad e innovación a la empresa y a la sociedad.

#### **Comentarios**

ODS nº4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Formación entendida también como reciclaje del conocimiento. La empresa como fuente propia de talento que también puede exportarse a otras empresas.

#### **Objetivos**

Compromiso con una política de RSC haciendo de las personas el centro del negocio, protagonistas de la empresa e integrando la formación como motor para activar el tejido empresarial en la región.

#### **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

Las encuestas se consideran de suma importancia tanto para conocer los intereses y expectativas de los clientes como de otras partes interesadas de la compañía

#### **Comentarios**

La comunicación con nuestros grupos de interés es un elemento que aporta un valor fundamental, la identificación de estos grupos así como las vías de comunicación con ellos son un proceso abierto dado lo cambiante del entorno.

#### **Objetivos**

La empresa desarrolla, dentro de su política de gestión, encuestas de satisfacción a clientes. Así mismo, ha empezado a hacer encuestas a otros grupos de interés

para conocer de primera mano sus intereses y expectativas.

**Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

G4-58

**Observaciones Genéricas**

Existe a disposición del personal un buzón de sugerencias como canal de comunicación interna

**Comentarios**

La empresa dispone de un Buzón de Sugerencias

**Objetivos**

Se ha desarrollado un proceso de comunicación responsable y se espera activar este canal a lo largo del año

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

o

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES





---

## Evaluación de proveedores

---

### Política de Calidad - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

ARPA es consciente que su política, apoyada en mejorar continuamente el desempeño de sus procesos y la satisfacción de sus clientes, contribuye al éxito del sistema de gestión de la calidad y medio ambiente de su organización.

#### Comentarios

Los proveedores ocupan un papel relevante dentro del desempeño de la organización

#### Objetivos

En el proceso de compras se evalúa el desempeño de los proveedores y su alineación con la estrategia de Arpa. Colaboración con nuestros proveedores como partners en pro de la excelencia.

### Homologación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

El proceso de compras describe perfectamente la homologación de proveedores. Existen unos criterios de evaluación del desempeño que permiten evaluarlos y determinar su homologación o no.

#### Objetivos

Aumentar la puntuación obtenida por los proveedores homologados

### Auditorías - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Se llevan a cabo auditorías para proveedores en función del grado de incidencia en la calidad final del producto, bien directamente o bien a través de terceros.

#### Objetivos

Extender el número de auditorías y su alcance

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Se lleva a cabo un control y una gestión eficaz de las incidencias con los proveedores.

### Objetivos

Reducir el número de incidencias derivadas de los proveedores y llevar a cabo un análisis de las mismas para obtener información y aplicar lecciones aprendidas

---

## Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores

---

### Código de Compradores - Política

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

El departamento de compras informa a los proveedores de los nuevos criterios de evaluación. En las comunicaciones con los mismos, se transmite la importancia de la responsabilidad social en la empresa.

#### Comentarios

### Objetivos

Incorporar dentro de los criterios de evaluación de los proveedores, un apartado específico para criterios de responsabilidad social

### Crear Sistema de Clasificación Proveedores - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

### Comentarios

Clasificación de proveedores según parámetros internos de control

#### Objetivos

Incluir en la clasificación un filtro específico con criterios RS.

### Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La evaluación de proveedores es un elemento que permite poner en práctica planes de acción en comunicación continua con este grupo de interés.

#### Comentarios

Estableciendo un canal de comunicación bidireccional con nuestros proveedores.

**Objetivos**

Valoración de aspectos de responsabilidad social en nuestros proveedores.

**Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento**  
**Indicadores Relacionados**

o

**Comentarios**

Se lleva a cabo una gestión de incidencias pormenorizada con cada proveedor y con cada proyecto.

**Objetivos**

Disminuir el número de incidencias y agilizar la gestión de aquellas que puedan surgir para cada uno de los proyectos, estableciendo lecciones aprendidas.

GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

# Contratos transparentes con la administración pública

ARPA EMC promueve la transparencia y la concurrencia en igualdad de oportunidades. Estas Directrices claras de la Dirección y por ello, se ha incluido en el Código de Conducta de la empresa que "No se tolera ninguna forma de soborno o corrupción en las actividades de la empresa"

---

## Código Ético / Conducta - Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

Los principios de ética e integridad que conforman la empresa desde su fundación, se plasman ahora en el Código de Conducta.

### Comentarios

En Código de Conducta de ARPA EMC recoge unas cláusulas específicas contra el soborno y la extorsión.

### Objetivos

Formalizar la implantación del Código de Conducta y difundirlo entre sus empleados.

## Difusión de la Política - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

El Código de Conducta aprobado por la Dirección debe ser difundido entre los empleados. Asimismo, se ha desarrollado un proceso de comunicación responsable cuyas herramientas se espera activar este año.

### Objetivos

Difusión entre los empleados del Código, el cual contiene cláusulas específicas contra la corrupción.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

G4-58

### Observaciones Genéricas

Existe a disposición del personal un Buzón de Sugerencias como canal de comunicación interna.

### Comentarios

El Buzón de Sugerencias está a disposición de los empleados.

### Objetivos

Potenciar el Buzón de Sugerencias como herramienta de comunicación interna.

## Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

o

### Comentarios

Se potencian los canales de comunicación internos.

### Objetivos

En caso de que se detectara alguna práctica corrupta, gestionarla con agilidad máxima y eficacia.



GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

ARPA EMC tiene muy presente la colaboración con asociaciones e instituciones, así como las Organizaciones No Gubernamentales. A través de la Fundación del Centro de Innovación para el Desarrollo Sostenible (CIDS) la empresa trata de potenciar las alianzas entre la sociedad civil, las empresas y las instituciones. Además, desarrolla proyectos junto con otros centros de experiencia como por ejemplo la Universidad en los que fomenta el intercambio del conocimiento y la puesta en marcha de proyectos innovadores que tengan como fin la consecución de los ODS.

---

### Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Las Universidades son una fuente de conocimiento y experiencia clave en los proyectos de innovación. Por ello, ARPA EMC cada vez que incorpora un proyecto de I+D+i trata de colaborar con los centros de estudio de las universidades.

#### Objetivos

ARPA EMC quiere aumentar las alianzas entre las instituciones y las empresas, así como las organizaciones gubernamentales para poder compartir experiencias.

### Colaboraciones con ONG - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

ARPA EMC, a raíz de las acciones sociales que realiza, colabora con ONG puntualmente.

#### Comentarios

Se van a realizar actividades dentro de la empresa para visibilizar el tercer sector y colaborar más con las organizaciones locales.

#### Objetivos

Uno de los objetivos de ARPA EMC es potenciar las relaciones con ONG para colaborar con ellas bien sea en especie o mediante proyectos de cooperación al desarrollo.

---

## Invertir en las generaciones del futuro

La sostenibilidad es un pilar fundamental en ARPA EMC, como prueba de ello, la empresa ha constituido una fundación llamada Centro de Innovación para el Desarrollo Sostenible (CIDS) a través de la cual favorece las alianzas entre instituciones y organismos para colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se busca proporcionar soluciones de valor que superen las expectativas de los clientes, a través de nuestras competencias, las nuevas tecnologías y la calidad en todos los procesos y para ello nuestros proveedores colaboran para garantizar una cadena de suministro sostenible, comprometida con el producto final, con el medioambiente, para alcanzar una máxima eficiencia y productividad.

---

### Política de sensibilización - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

ARPA EMC promueve la difusión de los Principios Rectores y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible tanto interna como externamente. Los empleados de ARPA EMC han sido informados de la decisión estratégica de enmarcar nuestro trabajo en los ODS y de la creación del Centro de Innovación para el Desarrollo Sostenible. ARPA EMC participa activamente en los foros que promueven el desarrollo sostenible.

#### Comentarios

Numerosas iniciativas se enmarcan en la implantación de esta política: charlas, presentaciones, documentos informativos, material gráfico, etc.

#### Objetivos

ARPA EMC tiene entre sus objetivos la sensibilización y promoción de los ODS y la responsabilidad social.

### Formación - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Desde el punto de vista empresarial, la formación es un elemento fundamental para la generación de profesionales que aporten competitividad e innovación a la empresa y a la sociedad.

#### **Comentarios**

En ARPA EMC, a través del departamento de Recursos Humanos se ha establecido un plan de formación a través del cual los empleados interesados pueden asistir a clases de inglés o árabe así como recibir cursos online o presenciales de las materias que propongan.

#### **Objetivos**

El objetivo es que se desarrollen los planes de formación de una forma productiva y eficiente, así como los empleados aprovechen y disfruten del aprendizaje.

### **Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

Las universidades son una fuente de conocimiento y experiencia clave en los proyectos de innovación. Por ello, ARPA EMC cada vez que incorpora un proyecto de I+D+i trata de colaborar con los centros de estudio de las universidades.

#### **Comentarios**

En el desarrollo de nuevos proyectos, se buscan colaboraciones de los centros académicos especializados en el ámbito del mismo con el objetivo

de compartir experiencia y aunar esfuerzos en el desarrollo de nuevas soluciones y tecnologías.

#### **Objetivos**

Aumentar la colaboración con universidades españolas en los proyectos de innovación.

### **Acción Social - Acción / Proyecto**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Inversión en Acción Social - Indicador de Seguimiento**

#### **Indicadores Relacionados**

o

#### **Observaciones Genéricas**

ARPA EMC promueve y facilita la colaboración de sus empleados en proyectos sociales.

#### **Comentarios**

En 2017 se ha colaborado con el Banco de Alimentos de Zaragoza y se han realizado donaciones de material a diferentes asociaciones propuestas por los empleados.

#### **Objetivos**

ARPA EMC cada año realiza varias iniciativas de acción social con los empleados y uno de los objetivos es ir incrementando las acciones que realicemos cada año gradualmente. Del mismo modo, se debe concienciar a todos los empleados de la empresa de la importancia de estas acciones sociales en nuestra comunidad.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE





---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Establecer medidas de prevención de contaminación dentro de lo tecnológica y económicamente posible. Realizar el análisis de aspectos e impactos a lo largo de todo el ciclo de vida del producto.

---

### Política de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

Arpa cuenta con una política de calidad y medio ambiente alineada con la estrategia de la empresa y se le da la difusión requerida para que todas las partes interesadas tengan conocimiento de la misma.

#### Objetivos

El objetivo medioambiental principal es minimizar el impacto ambiental de todos nuestros productos, analizándolo a lo largo de todo su ciclo de vida.

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La empresa dispone de la certificación medio ambiental ISO 14001

#### Comentarios

Mediante nuestro sistema de gestión que incluye la gestión medio ambiental.

#### Objetivos

Incorporar los aspectos medio ambientales entre los criterios de selección de proveedores.

### Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

G4-EN15

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Se lleva a cabo el informe de emisiones de gases efecto invernadero desde 2016.

#### Objetivos

Continuar con el análisis y la toma de medidas correspondientes para la reducción de las emisiones.

---

---

## Cálculo y compensación de los residuos en CO2

---

### Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

o

#### Comentarios

Arpa dispone de una política de calidad y medio ambiente alineada con su estrategia. Uno de los objetivos estratégicos es la sostenibilidad medio ambiental. Se lleva a cabo el estudio de la huella de carbono de la empresa mediante el informe de emisiones de gases efecto invernadero con el objetivo de ver dónde están los focos y actuar sobre los mismos.

#### Objetivos

Continuar realizando las mediciones y llevar a cabo la implantación de planes de reducción o, en la medida en que esta no es posible, planes de compensación

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Indicadores Relacionados

o

#### Observaciones Genéricas

La empresa dispone de la certificación medio ambiental ISO 14001

#### Comentarios

Nuestro sistema de gestión interno incorpora calidad y medio ambiente. Se dispone de una política común.

#### Objetivos

A nivel de control operacional, mejorar la separación de residuos para conseguir una mayor valoración. Continuar con las campañas de sensibilización del personal. Continuar con la política de renovación de infraestructuras para reducir nuestros impactos ambientales.

### Gestión de residuos y consumo energético - Política Indicadores Relacionados

G4-EN4, G4-EN3

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Dentro del control operacional de la empresa, se cuenta con los datos correspondientes a los residuos generados y gestionados y los consumos energéticos.

#### Objetivos

Se han establecido objetivos internos de reducción y valorización de residuos así como del consumo

energético.

**Calculo de emisiones de CO2 (alcance 1 y 2) - Acción / Proyecto**

**Indicadores Relacionados**

G4-EN15

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Se dispone del informe de emisión de gases de efecto invernadero desde 2016. En este informe se incluyen los alcances 1 y 2

**Objetivos**

Continuar recabando los datos y actuar sobre aquellos focos de emisión que supongan mayor impacto y sea factible tomar medidas de reducción.

**Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

o

**Comentarios**

Colaboración con gestores autorizados de residuos. Los residuos se clasifican internamente por tipo de acuerdo según la legislación vigente y se cumple con los periodos de recogida establecidos.

**Objetivos**

Mejorar la separación del residuo en origen para facilitar su valorización. Disminuir el volumen de residuos generados para aminorar el número de recogidas y, por lo tanto, los transportes.

**Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento**

**Indicadores Relacionados**

o

**Observaciones Genéricas**

**Comentarios**

Arpa cumple con las auditorías externas según la norma ISO en internamente se llevan a cabo las auditorías señaladas.

**Objetivos**

Reducir el número de no conformidades detectadas y cumplimiento de los plazos establecidos para la implantación de las medidas derivadas.



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS



CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
<b>Administración</b>		
Contratos transparentes con la Administración Pública		10
Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública		10
<b>Medioambiente</b>		
Falta de medición de los residuos en CO2		8
Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera		8
Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente		9
Cálculo y compensación de los residuos en CO2		8
Optimizar el uso de papel en la entidad		7
Falta de control del volumen de materiales impresos		7
Conocimiento del impacto ambiental de la entidad		8
<b>Empleados</b>		
Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva		3
Contratación de mano de obra infantil		5
Falta de información a los empleados		3
Deterioro de la Paz Social en la entidad		3
Mejoras de RSE sobre la normativa laboral		4
Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados		4
Conciliación familiar y laboral		4
Regular la aceptación de regalos		10
Incumplimiento del convenio colectivo		3
Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad		6
Discriminación por discapacidad		6
Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad		1
Incertidumbre en el ambiente laboral		1
Aceptación de regalos que comprometan a la entidad		10
Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados		6

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Favorecer la competencia transparente entre entidades		10
Falta de compromiso del empleado con la entidad		1
Favoritismo en la contratación de empleados		10
Combatir los casos de soborno		10
Salud y seguridad en el lugar de trabajo		1
Combatir y erradicar todas las formas de extorsión		10
Realización de horas extras no acordadas		4
Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación		6
Discriminación por raza		6
Igualdad de género		6
Accidentes laborales		1
Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados		1
Identificación del empleado con la entidad		1
Discriminación por edad		6
Ausencia de evaluaciones de desempeño		6
Buen ambiente laboral		1
Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales		10
Combatir y erradicar todas forma de malversación		10
Impulsar la sensibilización en materia medioambiental		7
Inserción de personas con discapacidad (LISMI)		6
Discriminación por género		6
Competencia desleal		10
Generar oportunidades para jóvenes con talento		6
Promoción del valor de las personas en las organizaciones		1
<b>Proveedores</b>		
Falta de colaboración continua con los proveedores		2
Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos		2
Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE		2
Falta de criterios responsables en la selección de proveedores		2
Proveedores como aliados de RSE en la empresa		2
Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos		2

Desafíos para la empresa	ODS	Principios
Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores		2
Cumplimiento de la normativa		10
Crear relaciones estables con los proveedores		1
Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores		1
Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE		2
Evaluación de proveedores		2
<b>Clientes</b>		
Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios		1
Información asimétrica con clientes		10
Valoración negativa de los clientes		1
Desinformación de los clientes		1
Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes		10
Falta de prospección al cliente		1
Formación para clientes		1
Acercar la RSE al consumidor final		1
Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)		1
Relación duradera con los clientes		1
Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles		1
Satisfacción del cliente		1
Etiquetado e información transparente al cliente		10
Blanqueo o lavado de dinero		10
Accesibilidad de los productos y servicios		1
<b>Comunidad</b>		
Alianzas entre asociaciones y empresas		5
Invertir en las generaciones del futuro		6
Acción social para la Comunidad		1
<b>Socios</b>		
Satisfacción de expectativas		1
Relación duradera con socios/accionistas		10

## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### DERECHOS HUMANOS

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

### NORMAS LABORALES

### MEDIO AMBIENTE

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



