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

RSA - PYMES

Empresa evaluada

EXPANDA LOGISTICA ZARAGOZA
CIF:B50093012
C/Olmo 2, Polígono Industrial La Puebla de Alfindén
50171 - La Puebla de Alfindén
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

EXPANDA LOGÍSTICA ZARAGOZA, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

C/OLMO Nº2, 50.171 (LA PUEBLA DE ALFINDÉN) ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

DISTRIBUCIÓN VÍDRIO AUTOMÓVIL

04 - Año comienzo actividad.

20/01/1984 (bajo denominación Aragonesa de Parabrisas S.A.)

05 - Número de personas empleadas

12

06 - Persona contacto

Ana María Ariño de Frenne
696 407 044

07 - E-mail contacto

ana.arino@expandalogistica.com
oscar.torres@expandalogistica.com

08.- Página web

www.expandalogistica.com

GENERAL

Tendencias Globales

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

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

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

Hay muchos factores del contexto externo que consideramos importantes, si bien realizamos un análisis DAFO para plasmar el impacto de los mismos en nuestra organización, estructurando esa información y ordenando las ideas de cara a futuras actuaciones, podría ser interesante realizar su revisión con una mayor frecuencia, así como mejorar la comunicación interna sobre las actualizaciones realizadas y pendientes.

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

Si

2.1. Información adicional

Cada organización aunque sea pequeña como la nuestra puede enfrentarse a temas que le afecten, en nuestro caso:
- tenemos muy en cuenta los sociales (dando igualdad de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa a hombres y mujeres, favoreciendo la conciliación y ofreciendo a los empleados formación gratuita si ellos tienen inquietud por mejorar y/o avanzar en algún conocimiento o habilidad.
- también vamos avanzando en los tecnológicos (desarrollo de un nuevo B2B, implantación de un nuevo ERP y un programa de gestión documental integral, formación en BI, poniéndonos al día en redes sociales, etc.)
- y desde hace varios años tenemos muy en cuenta los factores medioambientales (haciendo un consumo eficiente de recursos, reciclando, puesta en marcha de una programación en varias fases del proyecto cero papel, fomentando con clientes y proveedores actuaciones de disminución de la huella de carbono, cambio iluminarias a tecnología LED, etc.)

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

3.1. Información adicional

Si bien los retos económicos, sociales y ambientales están integrados en la estrategia de la compañía, debería definirse un calendario algo más ambicioso, así como un seguimiento de la planificación más sistemático, que se espera pueda realizarse cuando puedan cubrirse algunos puestos que se encuentran en situación de baja.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión

en proyectos sociales y medioambientales?

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

4.1. Información adicional

Existe un presupuesto variable que se asigna anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales planificados, si bien su posible ejecución anual, en buena parte depende de terceros.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

Tenemos relación directa y diaria con los clientes, proveedores y empleados. Al disponer de un call center la atención al cliente es personal y constante, con los empleados hay un trato cercano y regular y tanto los responsables de compras como el departamento contable tienen identificados y se relacionan frecuentemente con los proveedores.
Con asociaciones, organismos públicos y medios de comunicación al ser una PYME no existe un diálogo actualmente.

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

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

6.1. Información adicional

Frecuentemente se analiza el feedback recibido de los grupos de interés (clientes, empleados y proveedores) y se realizan reuniones periódicas con los responsables de cada departamento afectado (comercial, RRHH y compras) para intentar cubrir las necesidades expuestas por éstos de manera acorde a la estrategia empresarial.

Gobierno de la organización

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

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización

7.1. Información adicional

Cuando un trabajador se une a la organización se le entrega:
* El código de conducta
* La política de acoso
* La información de prevención de riesgos laborales relativa al puesto de trabajo que va a desempeñar.

El código de conducta fue revisado en 2024.

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

Sí, pero no de manera sistemática o formal

8.1. Información adicional

Al ser una empresa de 12 trabajadores la gerente está presencialmente de forma diaria implicada en cada proceso de la empresa, de tal forma que, aunque no de manera formal, los valores/cultura de la organización son conocidos por todos.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Se han realizado acciones pero sin una planificación rígida de las mismas en aspectos medioambientales (proyecto papel cero, reduciendo el consumo de energía y agua, implementando un programa de reciclaje interno, colaboración con proveedores y clientes para reducir la huella de carbono, así como la paulatina disminución de embalajes), aspectos sociales de empleados (garantizando condiciones laborales seguras y justas, ofreciendo formación y desarrollo profesional, favoreciendo la conciliación, fomentando la igualdad de género y la no discriminación) y con clientes (ofreciendo transparencia respecto a los productos y servicios, garantizando la privacidad de su información, escuchando activamente sus necesidades y reclamaciones).

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

10.1. Información adicional

Todas las acciones comentadas en el punto anterior se han realizado sin establecer indicadores de seguimiento que se analicen de forma sistemática.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

11.1. Información adicional

La empresa conoce el nivel de satisfacción de sus clientes a través del contacto directo que se produce cuando llaman al call center. Este canal permite una comunicación

personalizada, donde los clientes expresan sus dudas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones en tiempo real.
Gracias a este trato directo, los agentes del call center pueden:
* Escuchar las opiniones del cliente de primera mano.
* Detectar rápidamente posibles problemas o áreas de mejora.
* Medir el grado de satisfacción por el tono, las palabras y la actitud del cliente.
* Registrar y clasificar las interacciones para su análisis posterior.
Además, nuestro equipo comercial realiza visitas individuales a clientes en los que se amplia la información recibida por nuestro departamento de atención al cliente.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

12.1. Información adicional

Como mencionamos antes, las interacciones en el call center son valiosas porque ofrecen trato directo y permiten captar de forma inmediata las preocupaciones o sugerencias de los clientes. Mediante estas interacciones se recopilan las reclamaciones frecuentes lo que revelar patrones de insatisfacción y ayudar a identificar áreas específicas que requieren atención. Todos estos puntos identificados se plasman en un documento que después se analiza por el responsable del área comercial para buscar soluciones y mejoras.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Nos fijamos en la competencia para identificar aspectos que podamos incorporar a nuestro producto o servicio, aunque sin planificación previa

13.1. Información adicional

Estamos en experimentación constante: al ser un enfoque sin planificación formal, la flexibilidad es clave. Se implementan pequeñas mejoras o pruebas piloto antes de realizar cambios grandes.
También la retroalimentación directa del cliente es una fuente invaluable de información. Comparamos lo que ofrece la competencia con lo que necesitan nuestros usuarios para darnos información de la dirección a tomar.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Se tienen en cuenta las especificaciones técnicas de calidad del producto y se cumplen las medidas de seguridad en el transporte y la entrega.

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

En la distribución de vidrio, la precisión y la rapidez son clave, y sabemos que ofrecer un servicio postventa diario puede marcar una gran diferencia, sobre todo cuando hay que lidiar con problemas como entregas incorrectas, daños en el producto o dudas sobre el uso adecuado del mismo.
Dentro de nuestro servicio postventa realizamos:
* Seguimiento proactivo: al ser un servicio diario, se identifica si la entrega fue recibida correctamente, si el vidrio llegó en perfectas condiciones o si necesitan ayuda con la instalación.
* Respuesta rápida a incidencias: el call center está disponible para resolver estos problemas rápidamente (volver a enviar al cliente la pieza rota lo antes posible y gestionar la devolución)
* Asesoramiento técnico: al ser un material especializado, muchos clientes pueden necesitar orientación sobre qué tipo de vidrio es el adecuado para sus necesidades.
* Facilidad para gestionar devoluciones o cambios: al tratarse de materiales frágiles, los daños durante el transporte o problemas con el pedido son habituales. Disponemos de un sistema sencillo y ágil para gestionar devoluciones o cambios.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

16.1. Información adicional

Tenemos una herramienta B2B (portal web) personalizada a través de la cual los clientes pueden realizar sus pedidos. En ella se informa de los productos con sus características y especificaciones, precios y descuentos. Cuando el cliente tiene dudas o consultas se comunica con el call center por teléfono, email o whatsapp y por estos canales también se les informa de las condiciones de entrega que dependerán de la localización del cliente respecto al almacén desde donde le salga la mercancía y del transportista (que en nuestro caso son externos, no disponemos de transporte propio), informándoles de cuando le llegará el producto, ofreciendo un exigente servicio exprés de dos entregas diarias en la mayor parte de la península.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

Se realizan periódicamente pero sin planificación formal:
* Entrevistas de retroalimentación: uno a uno con los empleados (ya sea con sus superiores directos o con el equipo de recursos humanos) para evaluar la satisfacción de manera más personalizada.
* Evaluaciones de desempeño: normalmente a final de año para ver como cada empleado cumple con sus responsabilidades, y también cómo se sienten respecto a su propio desempeño y desarrollo profesional.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

18.1. Información adicional.

Todos los empleados realizan un curso de prevención del acoso y no discriminación como muestra de nuestro compromiso con la creación de un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, e intentando establecer una base sólida para prevenir conflictos y promover una cultura organizacional saludable.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

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

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Para necesidades concretas de conciliación se han ofrecido distintas actuaciones:
* Bolsas de horas: si un empleado trabaja más de las horas acordadas en una semana, esas horas se acumulan en su "bolsa de horas". Luego, puede usarlas para tomarse tiempo libre en otro momento, siempre que se ajuste a las necesidades del equipo y de la empresa.
* Flexibilización del horario: en lugar de trabajar en un horario fijo, los empleados tienen flexibilidad para ajustar el tiempo de trabajo según lo necesiten, siempre que cumplan con el total de horas acordadas.
* Teletrabajo: los empleados tienen la posibilidad de trabajar desde su hogar o cualquier lugar remoto, siempre que puedan cumplir con sus tareas y responsabilidades.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas

empleadas?

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

El departamento de RRHH decide junto con dirección qué acciones formativas se van a ofrecer a los empleados cada año, pero también se ofrece a los empleados personalmente la opción de que propongan actuaciones específicas de formación que les gustaría realizar.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

21.1. Información adicional.

Dirección general junto con los responsables de cada departamento evalúan las necesidades formativas. En base a eso se buscan opciones formativas específicas para cada puesto o departamento.
En base a eso se han realizado en los últimos años formaciones de:
* Power BI: para departamento contable, compras, comercial y dirección.
* Excel: para departamento de atención al cliente y almacén.
* Nóminas: para departamento de RRHH.
* Carretillas y recogepedidos en altura: para departamento de almacén.

Seguridad y Salud

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

22.1. Información adicional.

Se realiza una evaluación continua y periódica de los riesgos laborales (junto con Quirón Prevención), en base a eso disponemos de un Plan de Acción Preventivo que incluye medidas correctivas o mitigadoras de los riesgos.

Además se realizan constantes formaciones relacionadas con la formación de riesgos:
* Cada empleado realiza la formación en prevención de riesgos de su puesto de trabajo.
* Primeros auxilios para toda la empresa.
* Prevención de incendios para los encargados de almacén.
* Prevención de acoso para toda la empresa.

Se mantiene un registro detallado y clasificado de los accidentes de trabajo, desglosado por sexos, categorías profesionales y puestos de trabajo, no solo para facilitar el cumplimiento de normativas legales, sino que también nos permite identificar patrones,

gestionar riesgos de manera más precisa y adoptar medidas preventivas más efectivas.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

En algunos casos (material de oficina, agua, mejoras que se realizan en las instalaciones...) se tiene en cuenta y priman los proveedores locales, pero nuestros proveedores principales de vídrio están en China, y si bien, al realizar pedidos muy grandes se reduce el impacto medioambiental, en nuestro sector no existe variedad de proveedores nacionales que se puedan valorar.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

24.1. Información adicional.

Nuestra evaluación de proveedores está basada principalmente en precio y calidad del servicio, sin embargo, al trabajar con proveedores internacionales, también evaluamos aspectos como los plazos de entrega, la flexibilidad del proveedor, el soporte postventa, la capacidad de producción y la logística. No se valoran actualmente aspectos sociales y medioambientales.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

Actualmente no se realizan proyectos de colaboración con los grupos de interés o la sociedad en general.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

No, no están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

No se han realizado hasta la fecha.

Transparencia con el entorno social de la organización

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

No se difunden estas actuaciones

27.1. Información adicional

No se han planteado hasta la fecha.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

No se comunican

28.1. Información adicional

No se han desarrollado hasta la fecha.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Se realizan acciones de segregación y el reciclaje de cartón, plástico y papel.
Desde hace años se está implementando el "papel cero" digitalizando todas las tareas y estamos actualmente desarrollando el proyecto de enviar de los vídrios sin cajas de cartón.
Se usa la iluminación LEDs en todas las instalaciones de la empresa para reducir el consumo de energía.
Tanto en verano como en invierno la climatización está ajustada para mejorar la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental.

Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

30.1. Información adicional.

Internamente se realizan las siguientes acciones:
*. Reducción de Residuos: disponemos de contenedores diferenciados en todos los lugares de la empresa, digitalizando los procesos hemos disminuido el uso de papel...
* Eficiencia energética: sustituyendo las bombillas incandescentes o fluorescentes por bombillas LED de bajo consumo energético, optimizando la climatización
* Gestión de residuos peligrosos: gestión eficiente de los cristales rotos en el proceso
* Proyecto cero papel

Economía circular

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

31.1. Información adicional

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular.

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

32.1. Información adicional

La comunicación no es formal sino directa de manera personal con los empleados.
Con algunos clientes se han plasmado de manera formal las acciones planificadas en temas de sostenibilidad y medio ambiente.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
3 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
5 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
6 - Capacitar a las personas de la empresa
7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
8 - Disponer de presupuesto

9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro punto fuerte sería la atención al cliente personalizada acompañándole durante todo el proceso de compra incluida la posventa.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Podemos mejorar en la realización de más acciones que contribuyan a la mejora de la sociedad.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

No

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.