

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ENGANCHES ARAGÓN - TOWCAR**

CIF:B50500685

Polígono Industrial de MALPICA, Calle B, Parcela  
77.-

50016 - Zaragoza  
Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

Enganches Aragón

### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono Industrial Malpica, Calle B, 77 50016 Zaragoza

### 03 - Sector. Actividad

La empresa pertenece al Metal desde el punto de vista del convenio colectivo, pero en realidad estamos ligados al sector de automoción.

### 04 - Año comienzo actividad.

1992

### 05 - Número de personas empleadas

84.

### 06 - Persona contacto

Marga Valiente

### 07 - E-mail contacto

[m.valiente@enganchesaragon.com](mailto:m.valiente@enganchesaragon.com)

### 08.- Página web

[www.enganchesaragon.com](http://www.enganchesaragon.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 realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

#### **1.1 Información adicional**

Son asuntos fundamentales hoy en día si se quiere tener una empresa responsable.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Es imposible afrontar por sí solos todas estas cuestiones o querer mantenerse al margen de ellas. Pero para esto recibimos ayuda de instituciones como el IAF o asociaciones como el CAAR, para no trabajar solos y saber responder a lo que se nos pide o a lo que nos gusta hacer como empresa socialmente responsable.

### **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 plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **3.1. Información adicional**

Los aspectos sociales y ambientales forman parte del ADN de la organización y se tienen en cuenta en todos los aspectos, pero no hay un plan escrito al respecto.

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

#### **4.1. Información adicional**

Hemos empezado a evaluar los resultados del mismo, pero todavía no tenemos datos suficientes para avanzar a un siguiente nivel. Preferimos ir pasito a pasito.

### **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

## 5.1. Información adicional

Comité de empresa, Consejo de Administración, trabajadores, clientes, proveedores, sociedad, organismos públicos y competencia en el mercado.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

## 6.1. Información adicional

En el documento que tiene dirección y que elaboramos junto con el Clúster de Automoción establecimos por escrito las vías de diálogo y comunicación con cada uno de los grupos de interés de la empresa. Las copio aquí por si fuera de interés para el análisis:

Grupos de interés// Vías de diálogo y comunicación

Comité de empresa:

-Reuniones periódicas.

Consejo de administración :

-Reuniones periódicas.

Trabajadores:

- Reuniones informativas de la empresa al trabajador.

- Newsletter.

- Online: correos internos.

- CaarTEL: pizarra magnética de CAAR donde la empresa cuelga información de relevancia para la empresa y los trabajadores.

- Encuesta de clima laboral.

Clientes:

- Call Center.

- Visitas ? Reuniones.

- Encuestas de satisfacción.

- Web.

- Documentación que se le envía.

- Presentación corporativa.

Proveedores - Reuniones.

- Presentación corporativa.

- Requisitos de proveedores.

Sociedad:

- Ferias.

- Web.

- Patrocinio de deportista.

Organismos públicos:

- Reuniones.

- Acuerdos, convenios, etc.

Competencia:

- Web.

- Noticias.

- Ferias.

## 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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

**7.1. Información adicional**

Se entrega a los trabajadores un Plan de Acogida cuando se incorporan en el que consta:

- Carta de bienvenida al empleado con una breve presentación de la empresa.
- Documento general con:
  - 1) Información general de la empresa
  - 2) Código ético de conducta
  - 3) Lo que debe saber de su puesto de trabajo
  - 4) Comunicación (sugerencias de los trabajadores a la dirección, redes sociales, newsletter,
  - 5) Código de conducta laboral
  - 6) Información jurídico-laboral

**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, si bien exclusivamente los más implicados

**8.1. Información adicional**

El Plan de Acogida se entrega desde hace unos meses a los trabajadores, pero no se entrega completo con el organigrama ni se ha entregado a los otros trabajadores que formaban ya parte de la empresa. Estamos inmersos en muchos cambios y cuesta un poco todavía cambiar las cosas.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

**9.1. Información adicional**

A finales de 2015 participamos en un programa del Clúster de Automoción de Aragón para pymes en el que elaboramos nuestra primera Memoria de Responsabilidad Social Corporativa. A pesar de que han pasado meses, todavía no se ha difundido entre los trabajadores ni se ha colgado en la web como era nuestro deber por la misma razón que he explicado antes: estamos inmersos en una gran transformación de la empresa y estamos intentando avanzar paso a paso.

Enviaré el documento a la Beatriz López, nuestra profesora, para que pueda analizar lo que elaboramos con la ayuda del Clúster.

**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**

Como he dicho anteriormente, enviaré el documento a la profesor Beatriz López.

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

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

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

#### **11.1. Información adicional**

Realizamos las encuestas periódicamente y contactamos con los clientes satisfechos e insatisfechos para agradecerles sus respuestas y aprender a mejorar gracias a sus respuestas.

##### **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**

Analizamos las encuestas de satisfacción tanto con el departamento de Atención al Cliente como con los departamentos de Calidad y Devoluciones. Intentamos tener en cuenta todos los posibles fallos para no repetirlos.

### **Innovación en los productos y servicios**

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

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

#### **13.1. Información adicional**

Explicar el método de trabajo

### **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**

La preocupación por estos aspectos es constante en la dirección de la empresa y entre los empleados, por lo que estos aspectos se tienen en cuenta a la hora de planificar la calidad de los productos.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

Explicarlo. Formación a instaladores en la empresa. Se facilitan los manuales de instalación, se ofrece asesoramiento telefónico.

### **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**

Está más enfocado a los clientes potenciales que a los clientes que ya lo son.

### **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**

A finales de 2015 se realizó una encuesta de satisfacción a todos los empleados de Enganches Aragón.

#### **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)?**

No se han desarrollando actividades en esta materia

#### **18.1. Información adicional.**

Tenemos un documento tanto interno como en la página web que adjunto aquí por si pudiera ser de utilidad:

<http://www.enganchesaragon.com/esp/empresa/codigo-etico/454>

### **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 conciliación personal,**

**familiar y laboral especificarlas.**

En este momento solo se realiza esta conciliación entre las personas que trabajan en las oficinas de la empresa.

## **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.**

Revisar el documento del cluster

**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.**

A las personas que llegan se las forma para su nuevo puesto. A las personas que ya trabajan en la empresa, se las sigue formando y, además, existe un plan de formación en cuestiones horizontales.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias.

### **22.1. Información adicional.**

Todavía tenemos camino por recorrer en este punto. En ello estamos.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

### **23.1. Información adicional.**

Cada vez es mayor la preocupación por cuestiones sociales y medio ambientales y, desde hace unos meses, exigimos a los proveedores que nos demuestren sus buenas prácticas al respecto.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

### **24.1. Información adicional.**

Venimos realizando esta clasificación de los proveedores desde hace tiempo, pero ahora ya la hacemos de una manera planificada.

## **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 proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

### **25.1. Información adicional.**

Explicar lo de Ciclismo es vida, varias carreras, etc...

Recogida de tapones para niños.

### **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?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

### **26.1. Información adicional.**

Tratamos siempre de colaborar y patrocinar aquellos proyectos que están vinculados con nuestra estrategia de negocio y que tienen que ver, esencialmente, con el ciclismo.

### **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?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

### **27.1. Información adicional**

En ocasiones, las propuestas concretas de algunos trabajadores para colaboraciones externas se han quedado ya como colaboraciones fijas de toda la empresa.

### **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?**

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

### **28.1. Información adicional**

Se informa periódicamente a los medios de comunicación tanto a través de notas de prensa y convocatorias como a través de redes sociales (Facebook, Linkedin, Twitter, Instagram y Canal de Youtube con vídeos de la empresa) de las actividades que realizamos y de las buenas prácticas y novedades de producto.

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **29.1. Información adicional.**

Una vez realizada la Memoria Social de Responsabilidad Corporativa con el Clúster nos dimos cuenta de que la gestión ambiental era una de nuestras cuestiones pendientes. Hace unos meses hemos firmado un acuerdo con la Consultora Diem, con la que hemos empezado a trabajar para medir indicadores medioambientales de consumo y regular todas las cuestiones vinculadas con el medio ambiente con el fin de garantizar una correcta gestión ambiental de la empresa.

### **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.**

Nos hemos sumado a la iniciativa de lucha contra el cambio climático impulsada por la Fundación Ecología y Desarrollo.

## **Economía circular**

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

### **31.1. Información adicional**

Todas las cuestiones relacionadas con la economía circular se van implantando desde

hace tiempo en la empresa y ahora ya comenzamos a tenerlas de forma regular y planificada en todos los aspectos de la compañía.

### **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**

Acabamos de empezar a tomar medidas correctoras y, de momento, no se ha comunicado porque estamos en fase de análisis.

## **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 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 5 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

### **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?**

3

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

La implantación de un sistema de sugerencias por parte de los trabajadores hacia la dirección de la empresa desde hace casi dos años que permite establecer medidas correctoras en las distintas secciones de la empresa.

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

Control de los consumos energéticos.

## 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?

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.