

## **RSA - GRANDES EMPRESAS Y ORGANISMOS Y EMPRESAS PUBLICAS**

---

### **Empresa evaluada**

**ARAGÓN EXTERIOR**

CIF:A50467877

Avda. Pablo Ruiz Picasso 63A, 2ºA (Antigua

Avda. Expo 2008)

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### **01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

Aragón Exterior

#### **02 - Dirección - CP - Población**

Av. Ranillas 3A 2A, 50.018 Zaragoza

#### **03 - Sector. Actividad**

Consultoría de comercio exterior

#### **04 - Año comienzo actividad.**

1991

#### **05 - Número de personas empleadas**

12

#### **06 - Persona contacto**

Antonio Oro

#### **07 - E-mail persona contacto**

antonio.oro@aragonexterior.es

#### **08.- Página web**

Sin respuesta

### **1 GENERAL**

#### **1.a Tendencias Globales**

1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...
- Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)
- Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la empresa y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1, Información adicional**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se diferencian sin existir metodología específica

**3.1. Información adicional**

Sin respuesta

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

**4.1. Información adicional.**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 12,50 %**

**1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su empresa 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 interes con los que interactuamos en la actividad de la empresa

**5.1. Información adicional**

Sin respuesta

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y se analizan de forma individualizada

**6.1. Información adicional**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **1.d Gobierno de la empresa**

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

Se comenta la forma de trabajar en la empresa al iniciar la relación laboral

##### **7.1.. Información adicional.**

Sin respuesta

**8.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, pero no de manera formal

##### **8.1. Información adicional**

Sin respuesta

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

Sí, se forma/informa a todas las personas de la empresa.

##### **9.1 Información adicional**

Sin respuesta

**10.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?**

La sociedad sabe que tiene que implementar este manual pero no ha iniciado los trabajos para ello

##### **10.1. Información adicional**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 75,00 %**

#### **1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

##### **11.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**12.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

No se plantean objetivos ni indicadores

### 12.1. Información adicional.

Sin respuesta

---

Puntuación sección 12,50 %

## 2 CLIENTES

### 2.a Satisfacción de cliente

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### 13.1. Información adicional

Sin respuesta

#### 14.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la empresa?

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

##### 14.1. Información adicional

Sin respuesta

---

Puntuación sección 75,00 %

### 2.b Innovación en los productos y servicios

#### 15.- ¿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 desarrolla el producto/servicio de forma no planificada

##### 15.1. Información adicional.

Sin respuesta

---

Puntuación sección 50,00 %

### 2.c Calidad del servicio

#### 16.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?

Disponemos de un proceso normalizado que engloba la comercialización eficiente y el asesoramiento transparente de forma que se traslade la información de forma clara y precisa.

##### 16.1. Información adicional.

Sin respuesta

#### 17.- ¿Cuales son las características del servicio post venta o seguimiento del servicio

### de su empresa?

Se ofrece un servicio postventa o de seguimiento del servicio integral y de manera proactiva, en el que la empresa informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto/servicio o su comercialización

#### 17.1. Información adicional.

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 87,50 %**

### 2.d Transparencia informativa sobre el producto o servicio

#### 18.- ¿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.

#### 18.1. Información adicional.

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### 3 PERSONAS EMPLEADAS

#### 3.a Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### 19.1. Información adicional

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 25,00 %**

#### 3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación

20.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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

#### 20.1. Información adicional

Sin respuesta

#### 3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

21.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su

**empresa con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen actuaciones para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal para algunos colectivos de personas empleadas

**21.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se ofrece flexibilidad a los trabajadores con hijos tanto a la entrada como a la salida de la oficina.

De forma general se ofrece la posibilidad de optar entre un horario de jornada continua con dos tardes libres (dos días de 9 horas y dos de 7 horas) o un horario de jornada partida con 8 horas diarias, En ambos casos hay flexibilidad de entrada y salida.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

**22.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?**

La empresa pregunta a las personas empleadas por sus necesidades de formación

**22.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**23.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?**

Se hace formación puntual para algunas personas empleadas que lo solicitan

**23.1. Información adicional**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**3.e Seguridad y salud.**

**24.- ¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado, en seguimiento y revisión

**24. 1. Información adicional.**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 75,00 %**

**4 PROVEEDORES**

**4.a Compras responsables**

**25.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la**

### **selección de proveedores?**

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

#### **25.1. Información adicional**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

**26.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

#### **26.1. Información adicional**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **4.c Homologación de proveedores**

**27.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

#### **27.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **4.d Interacción con los proveedores**

**28.- ¿Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión ?**

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

#### **28.1. Información adicional**

Sin respuesta

---

**Puntuación sección 25,00 %**

## **5 SOCIAL**

### **5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**29.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

No se realizan proyectos en colaboración con la sociedad

**29.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**30.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?**

No, no están unidos con el negocio

**30.1. Información adicional.**

Sin respuesta

**5.c Transparencia con el entorno**

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?**

No se difunden estas actuaciones

**31.1. Información adicional**

Sin respuesta

**5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**32.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

No se comunican

**32.1. Información adicional**

Sin respuesta

**6 MEDIOAMBIENTAL**

**6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

No existe una planificación para estos temas.

**33.1. Información adicional**

Sin respuesta

**6.b Estrategia frente al cambio climático**

**34.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

No existen actividades en marcha



### 6.c Plan de gestión ambiental

#### 35.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen medidas de reducción de costes de energía y otros materiales planificado y con metodología específica

##### 35.1. Información adicional

Sin respuesta

---

Puntuación sección 50,00 %

### 6.d Comunicación ambiental

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

Sí, pero no de manera sistemática u organizada

##### 36.1. Información adicional.

Sin respuesta

---

Puntuación sección 25,00 %

## 7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### 7.a Priorización de temas

#### 37.- 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 - Capacitar a las personas de la empresa
- 4 - Disponer de presupuesto
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 7 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

### 7.b Valoración Global

#### 38.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

5

## **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

### **39.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La actividad en sí tiene mucho que ver con la responsabilidad social. Ayudamos a empresas a realizar negocios en el extranjero facilitando contactos que les resultaría más difícil conseguir directamente. La filosofía empresarial refleja una clara vocación de servicio a la sociedad aragonesa.

El ambiente de trabajo se considera un factor muy importante y se cuida al máximo. Hay muy buena sintonía y sentimiento de pertenencia a un equipo y a un proyecto único. Este sentimiento se traslada a las relaciones que mantenemos con proveedores en todo el mundo.

### **40.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

No hay recursos suficientes para poner en marcha una estrategia formal. De hecho la persona que se encargaba de comunicación y que era más cercana a la responsabilidad social tomó una excedencia y no hemos podido cubrir su vacante.

---

**Puntuación encuesta 40,91 %**