

RSA - GRANDES EMPRESAS 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

www.aragonexterior.es

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 %