

RSA - PYMES

Empresa evaluada

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

CIF:G50130590

C/Alfonso I nº:20 - Entresuelo C

50003 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

02 - Dirección - CP - Población

Calle Alfonso I. Nº 20 Entresuelo Centro

50003 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Defensa de las personas consumidoras (Tercer sector)

Ámbito Autonómico

04 - Año comienzo actividad.

1987

05 - Número de personas empleadas

5 trabajadores propios de la asociación

1 trabajador con contrato de servicios

06 - Persona contacto

Jose Ángel Olivan García

07 - E-mail contacto

info@ucaragon.com

08.- Página web

www.ucaragon.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

Se realiza un seguimiento diario de la legislación que se publica en los boletines oficiales así como los temas de actualidad que afectan al mundo del consumo que se publican en medios de comunicación, redes sociales, etc. Esta información se pone en común en reunión de equipo que se celebra semanalmente y, cuando la urgencia del asunto lo requiere, en reunión de equipo el mismo día que se tienen conocimiento.

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

Si

2.1. Información adicional

Aunque los recursos de que disponen las pequeñas organizaciones son muy escasos y limitados, se pueden realizar acciones importantes, de escaso coste pero de mucha repercusión, a través de medios de comunicación, redes sociales, 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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

3.1. Información adicional

Se elabora anualmente una memoria de actividades previstas y posteriormente de actividades realizadas, con la valoración del cumplimiento de los objetivos previstos, que se presentan ante las administraciones públicas por imperativo legal.

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

La información cooperativa, profesional, bonificada, para el empleo y la inserción, incluyendo la realización de actividades y proyectos relacionados con la protección del medio ambiente, el consumo sostenible y responsable, la energía y el asesoramiento y la asistencia técnica a personas consumidoras y usuarias. En cualquier caso, UCARAGÓN ofrecerá asesoramiento e información de libre acceso a las personas en situación de

exclusión y vulnerabilidad social.

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

Se establece por la presidencia de la asociación, en colaboración con los trabajadores de la misma, la gestión específica y diferenciada con los distintos grupos de interés de la organización. Todo ello se trata en las reuniones de equipo periódicas.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

6.1. Información adicional

Realizamos encuestas a socios y reuniones con el resto de grupos de interés para conocer sus necesidades.

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?

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

7.1. Información adicional

Aunque no existe ningún documento escrito de pautas de actuación, el volumen reducido de la organización nos permite actuar de forma eficiente en este aspecto cuando hay una nueva incorporación, ya que después de las instrucciones previas si hay dudas todo se va comentando y resolviendo en las reuniones periódicas de equipo.

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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

Los objetivos y la razón de ser de la organización, la cultura a la hora de trabajar se comunican de forma verbal a todas las personas que forman parte de la organización y, a través de nuestro portal de transparencia se difunden nuestros estatutos en los que se enumeran nuestros propósitos y el sentido de nuestra existencia.

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

Actualmente tenemos actuaciones en marcha en temas de planes de igualdad, economía circular y reciclado.

Tanto en la organización interna de la asociación como en nuestras comunicaciones a nuestro@s soci@s y a la sociedad en general

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

Estamos elaborando Plan de Responsabilidad Social

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

Al ser el trato muy próximo con los socios y socias, nos comunican su satisfacción de forma telefónica o por correo electrónico voluntariamente al igual que los empleados también preguntamos por su satisfacción tanto personalmente como por teléfono obteniendo respuestas útiles destinadas a la mejora de la calidad del servicio prestado.

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

En el momento que se tiene conocimiento de la posibilidad de realizar una mejora ya sea comunicada por los socios y socias o por algún organismo con el que se ha trabajado, se lleva a cabo una reunión de equipo en la que se informa de ello y se decide la manera más eficaz de incorporar esta información a la manera de trabajar en la organización.

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

En función de las necesidades sociales que se detectan en el día a día, se comparten las mismas en las reuniones de equipo y se decide qué mejoras se pueden implementar en el servicio.

Calidad de los productos y servicios

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

14.1. Información adicional

Se procura ofrecer un servicio responsable, se cumple con el tratamiento de datos personales, prevención de riesgos laborales, medio ambiente y se responde de forma inmediata cuando hay una queja o reclamación sobre la prestación del servicio intentando dejar satisfecho al usuario que la plantea.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

Formación y desarrollo profesional

Seguridad y Salud

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de proveedores

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

Transparencia con el entorno social de la organización

Comunicación y fomento de buenas prácticas

AMBIENTAL

Impacto ambiental

Compromiso frente al cambio climático

Economía circular

Comunicación ambiental

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

Valoración Global

Puntos fuertes y áreas de Mejora

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible