

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

**WHITMORE WEST COMPANY, S.L.**

CIF:B87033445

Polígono Industrial Centrovia C/Los Angeles 15.-  
50196 - La Muela (zaragoza)  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

WHITMORE WEST COMPANY, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

POL. IND. CENTROVIA, C/ LOS ANGELES 15, NAVE 2-3,  
50196 LA MUELA (ZARAGOZA)

#### 03 - Sector. Actividad

ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE A TEMPERATURA CONTROLADA

#### 04 - Año comienzo actividad.

2014

#### 05 - Número de personas empleadas

30

#### 06 - Persona contacto

SANTIAGO GUTIÉRREZ ARNAS  
RESPONSABLE DE CALIDAD

#### 07 - E-mail contacto

[calidad@whitmore.es](mailto:calidad@whitmore.es)

#### 08.- Página web

[www.whitmore.es](http://www.whitmore.es)

### 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 temas muy importantes para la empresa y se realiza seguimiento de ellos.

El ejemplo más reciente fue la guerra de Ucrania, y como esta afectando a la economía.

Ante ello hubo que tomar medidas debido a como nos afecto en el incremento de los combustibles y el precio de la energía.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Creando alianzas (Red Logifrío a la que pertenecemos) y estando en asociaciones como Tradime, nos permite aunar fuerzas para afrontar temas como los anteriores.

## **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**

Mensualmente se realiza una reunión formal del equipo y se tratan diversos temas, analizando los KPI,s y aspectos sociales y mediambientales como la huella de carbono.

Este año se han planteado como objetivos.

- Cambio de la iluminación a leds.
- Renovación de la flota a Euro6.
- Seguimiento de la Huella de Carbono.

### **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**

Se acomete la inversión en función al plan de mantenimiento establecido y los plazos de renovación de flota.

## **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 realizan reuniones periódicas para mantener un dialogo fluido con estos grupos.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

Las reuniones periódicas nos ayudan a estar en sintonía y fomentar la colaboración.

- Las necesidades de los clientes, las conocemos por los KPI,s y el contacto comercial y del SAC (Servicio atención al cliente).
- Con nuestro equipo humano hay comunicación continua, directa y fluida.
- Los proveedores son evaluados anualmente y se esta en contacto directo.
- Con los colaboradores existe una relación estrecha, directa y continua para reforzar las alianzas.

## **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 conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### **7.1. Información adicional**

Dentro del Plan de Calidad de la empresa se tiene en cuenta este aspecto.

Al estar certificados en IFS Logistics, a todo el equipo humano de la organización se le entrega la Política de Calidad, Código de conducta, Normas de actuación, Compromiso social y medioambiental, así como los protocolos de trabajo.

#### **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

La Política de Calidad se puso en conocimiento de todo el personal de la empresa, dentro se recoge el código ético, social y medioambiental de la empresa.

Además está expuesta a la entrada de la empresa para que todo el público que accede la conozca.

Estamos a falta de retocar la página web para incluir nuestros certificados de calidad y la política de calidad de la empresa.

## **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**

Este año vamos a dotar a la organización de contenedores para reciclaje de plásticos, para separar los residuos que generamos.

Se están cambiando la iluminación tradicional de fluorescentes a leds, para reducir el impacto ambiental.

Además se ha concertado la contratación del suministro de luz a través de gestores que suministran energía 100% renovable y la instalación de baterías acumulativas para aprovechar la energía reactiva y reducir el consumo.

### **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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Este año queremos realizar este Plan formalmente, además se está realizando el estudio de la Huella de Carbono del 2023 para tener indicadores con el 2024.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿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

#### **11.1. Información adicional**

El SAC de la empresa está en contacto directo con el cliente, atendiendo a sus demandas y dando soluciones a sus inquietudes.

Los indicadores KPI,s nos dan una visión del grado de satisfacción y está establecido como objetivo en el plan de calidad.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

#### **12.1. Información adicional**

Los KPI,s de la empresa, nos sirven como referencia para mejorar nuestro servicio y la respuesta ante las necesidades del cliente.

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

- Investigación del mercado para localizar nuevas oportunidades.
- Implantación de sistemas de gestión de flotas, para reducir la huella de carbono.
- Uso de herramientas de gestión de rutas para hacerlas más eficaces.
- Implantación de un sistema informático, que permite al cliente el seguimiento en tiempo real de su entrega.

## **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**

- Nuestro principal problema es la huella de carbono inherente al transporte.
- Los programas informáticos de la empresa (Gestión de Rutas, Seguimiento de envíos) el paso de la flota a E6 y las sinergias de la red nos ayudaran a reducirla.

### **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**

Nuestro servicio de atención al cliente (SAC) esta en continua comunicación con nuestro cliente, para verificar las entregas, solucionar cualquier tipo de incidencias y cubrir futuras necesidades del cliente (retornos de envases, recogida de palets, etc..)

## **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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

Las condiciones del servicio son comunicadas a los clientes de forma clara y personalizada, informando de cualquier cambio de las condiciones de servicio cuando se producen.

## **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**

Al ser una empresa pequeña, todos podemos opinar y aportar iniciativas que mejoren el día a día.

## **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.**

No se han tomado acciones, debido al tamaño de la empresa y ya que no ha surgido ningún aspecto de discriminación ni negación de oportunidades de mejora.

Además en nuestra organización a la hora de contratar se valora más los valores y conocimientos que puede aportar a la organización que su edad, genero, etc..)

Se han realizado contrataciones a mayores de 55 años y a menores de 25, valorando más lo que pueden aportar de experiencia o conocimientos que la edad.

## **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.**

Al ser una empresa pequeña, la conciliación es efectiva.

Se estudia cada caso concreto y se toman medidas de forma individual, buscando siempre la solución a ese caso.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

- Dentro del Plan de Calidad, hay establecido un programa de formación anual, que se revisa trimestralmente, adecuando la formación a las necesidades surgidas dentro de la organización.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### **21.1. Información adicional.**

Dentro del sistema de calidad, se establecen una matriz de competencias del personal, en ella se evalúan los conocimientos y habilidades, así como las carencias que se suplen con la formación planificada.

## **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.**

- El servicio de Prevención Ajeno, realiza la evaluación, así como los informes. Se han analizado los puestos y se han tomado las medidas oportunas para reducir los riesgos.
- Se analizan todos los incidentes ó accidentes, realizando una investigación, para tomar medidas para evitarlos.
- Además se tienen en cuenta las propuestas de equipo humano para mejorar estos aspectos.

## **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.**

- Se realiza un evaluación anual de proveedores y se analiza que dichos proveedores o colaboradores estén en sintonía con los criterios de nuestra organización.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **24.1. Información adicional.**

- Se siguen unos criterios de selección marcados en el sistema de gestión de la calidad.

### **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.**

- Colaboramos con el IES Los Enlaces para facilitar prácticas a los alumnos, estamos dentro de la bolsa de empleo para ayudar a la incorporación al mundo laboral de los estudiantes que acaban sus estudios.

#### **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.**

Se colabora con el IES Los Enlaces, con prácticas de alumnos del centro del Grado Superior de Logística, en la actualidad uno de sus alumnos ya pertenece a nuestra organización con contrato de empresa.

#### **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 da publicidad al ser temas muy puntuales.

#### **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 informa únicamente cuando se demanda

#### **28.1. Información adicional**

Al ser puntuales, no se le da publicidad.

## 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 separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

##### 29.1. Información adicional.

- Medición de la Huella de Carbono.
- Cambio a iluminación leds.
- Baterías acumulativas para reducir el consumo.
- Contenedores de reciclaje.
- Renovación de la flota a Euro 6.
- Implantación de sistemas informáticos de gestión de flotas, para reducir Km y consumos.
- Aprovechar las sinergias para optimizar las rutas.

### 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.

Se está concienciado de como afecta nuestra actividad y se toman medidas para reducir nuestro impacto.

### Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

##### 31.1. Información adicional

Reciclaje del plástico.

Reutilización de los palets de mercancía que vuelven al cliente después de entregar la mercancía.

Contratación de energía 100% renovable.

Reducción gases efecto invernadero que los equipos de frío.

### 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 exclusivamente a grupos de interés implicados

### **32.1. Información adicional**

Las mejoras implantadas son trasladadas a los grupos de interés afectados.

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

8

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

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

La concienciación de la dirección y la plantilla que forma la empresa.

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

Reducir la huella de carbono de la organización.

### **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 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.