

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**COMISIONES OBRERAS ARAGÓN. CC OO**  
CIF:G50139278  
Pº. Constitución nº:12, 3<sup>a</sup>Planta  
50008 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

COMISIONES OBRERAS DE ARAGON (CCOO ARAGON)

#### 02 - Dirección - CP - Población

PASEO DE LA CONSTITUCION 12, 3  
50008 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Organización sindical

#### 04 - Año comienzo actividad.

1976

#### 05 - Número de personas empleadas

89

#### 06 - Persona contacto

Pablo José Castillo Morales  
Sº Administración y RRHH

#### 07 - E-mail contacto

[pcastillo@aragon.ccoo.es](mailto:pcastillo@aragon.ccoo.es)

#### 08.- Página web

[www.ccooaragon.es](http://www.ccooaragon.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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Aunque es necesario establecer alianzas y afrontar algunas conjuntamente con otras organizaciones.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

### **4.1. Información adicional**

Se destinan aportaciones a las Fundaciones en las que participa CCOO Aragón, Fundación Paz y Solidaridad; Fundación Sindicalismo y cultura, a las que se dota de presupuesto, y se revisa la ejecución de los proyectos a los que se destinan. Asimismo, también se destinan fondos a actuaciones sociales y sindicales.

## **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**

Desde los distintos departamentos se siguen y evalúan, las relaciones configuración y comunicación con empleados, afiliación, simpatizantes y entidades sociales con quienes colaboramos.

### **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**

Esta identificación la realizamos mediante:

- \* Reuniones con empleados
- \* Encuestas de satisfacción con clientes
- \* Procedimientos de reclamación
- \* Relaciones institucionales con entidades sociales, así como pertenencia a distintas plataformas.

## 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

Existencia de un código ético

### 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

Tenemos diseñados e impartimos cursos de formación sindical con contenidos sobre la historia, los valores y los objetivos de la organización.

## 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

Nuestra actividad se orienta fundamentalmente a labores sociales: Negociación colectiva, Integración sociolaboral de inmigrantes y personas con discapacidad, lucha por la igualdad de género, asesoría a los trabajadores en la mejora de sus condiciones laborales, asistencia a personas desempleadas, drogodependencias en el ámbito laboral, desarrollo sostenible y sensibilidad medio ambiental, y salud laboral.

### 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

Nuestros estatutos y las finalidades de la organización, nos convierten en una entidad sin ánimo de lucro, orientada a fines sociales, como la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, la consecución de una sociedad igualitaria en materia de género, libre de

discriminaciones mas justa y solidaria.

## **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**

Disponemos de procedimientos de reclamación y en algunos servicios, encuestas de satisfacción.

#### **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**

A través de encuestas de satisfacción, sugerencias, órganos de reclamaciones, protocolos...

### **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**

El sindicato adapta y crea servicios de atención nuevos, en función de las necesidades que detecta en los colectivos con los que trabaja (afiliación, trabajadores, usuarios ....)

### **Calidad de los productos y servicios**

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

##### **15.1. Información adicional**

Existencia de la oficina de atención al afiliado. El afiliado efectúa su consulta o reclamación, y desde esta se canaliza al departamento que corresponde. Así mismo, en algunos servicios disponemos de protocolos de acogida y encuestas de satisfacción.

### **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**

Información de tarifas y precios, por escrito y protocolizado.

### **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**

Disponemos de una relación fluida e institucionalizada con la representación sindical. Igualmente, la totalidad de la plantilla tiene a su disposición para cualquier duda o cuestión que pueda surgir al Departamento de RRHH, bien de forma personal, por email o telefónicamente.

Informando permanentemente a la plantilla de sus derechos, calendario laboral y demás incidencias laborales.

### **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)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

#### **18.1. Información adicional.**

Publicación del Convenio de empresa en el BOA, con tablas salariales, así como la publicación del presupuesto de la organización. Así como la aplicación de los estatutos de la organización donde se exigen cuotas de representación para los distintos géneros, tanto en candidaturas como en órganos de dirección.

### **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?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Ajuste del calendario laboral, personalizado a jornada 35 horas semanales.  
Licencias superiores a las legales, acompañamiento a médicos.  
Flexibilidad en la entrada por cuidado de hijos.  
Flexibilidad en el disfrute de los permisos por enfermedad.  
Se analizan situaciones personales de necesidad, buscando soluciones al caso dentro de un marco de diálogo y empatía con el trabajador.

## **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.**

Integradas en las reuniones periódicas con la representación legal de los trabajadores.

## **Seguridad y Salud**

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **25.1. Información adicional.**

Aportación directa económica en Fundaciones propias.

Proyectos de Inmigración; Medio Ambiente; Salud Laboral; Mujer; Salud y drogodependencias

### **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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

## 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.

## 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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### 28.1. Información adicional

Acciones de difusión y propaganda  
Medios de comunicación  
Presencia en actos públicos

## 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.

Buscamos siempre el desarrollo de actividades con el menor impacto ambiental, aún así, constituye una preocupación permanente y colaboramos activamente en la difusión y sensibilización de valores ecológicos y de sostenibilidad mediambiental, a través de nuestro departamento de medio ambiente.

### 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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

### 30.1. Información adicional.

Uso interno de consumibles ecológicos; papel, medidas de reciclaje, medidas de ahorro de agua y energía.

## Economía circular

## **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 comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

### **32.1. Información adicional**

Medidas de ahorro en uso de papel reciclado; configuración de equipos de impresión a doble cara y blanco y negro. Ahorro energético, uso de termostatos reguladores de temperatura.

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

### **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?**

6

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

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

Capacidad para llegar a amplio número de personas, para concienciar y motivar entre otros;

Implicación Social. de la organización con los trabajadores.

La igualdad de género.

La integración social de colectivos desfavorecidos.

Actuaciones para los desempleados.

Compromiso con la salud laboral y el medio ambiente..

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

Comunicación y evaluación

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**