Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

TINKERVAN, S.L.
CIF:B22372643
Polígono Industrial SEPES. C/Siderurgia Nave 4
Parc. 62.-
22006 - HUESCA
Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

TINKERVAN, S.L.U.

02 - Dirección - CP - Población

C/ Siderurgia, nº 4, parc. 62, 22006, Huesca.

03 - Sector. Actividad

AUTOMOCIÓN. La empresa TINKERVAN S.L.U. es una compañía especializada en la transformación de vehículos. Sus inicios se remontan al año 2005 con un objetivo claro, ser pionera en el desarrollo de equipamientos personalizados, para vehículos mixtos, que sirvan para nuestro día a día y también como solución de ocio no condenando el vehículo a uno solo de los usos.. Construimos proyectos de base tecnológica, de camperización y transformación de vehículos en vivienda, adaptando casi cualquier vehículo del mercado siempre bajo dos premisas fundamentales; un crecimiento sostenible y muy ligado al respeto por el medio ambiente y una apuesta clara por la tecnología y la innovación.

04 - Año comienzo actividad.

2005

05 - Número de personas empleadas

17

06 - Persona contacto

Carlos Escudero Aguarta

07 - E-mail contacto

info@tinkervan.com

08.- Página web

www.tinkervan.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)

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

1.1 Información adicional

Tinkervan S.L. se ve afectada directamente en todas las áreas especificadas:

- Factores económicos.

En un entorno de globalización como el que nos encontramos, es difícil encontrar empresas que no se vean afectadas por todos los factores que se comentan, en particular por los factores económicos. La empresa cambió de propietarios y de modelo de negocio durante el año pasado, lo cual añadió un plus de incertidumbre que va fructificando poco a poco en positivo. Se siguen buscando líneas de adquisición de vehículos en un entorno totalmente contrario lo cual está haciendo que pongamos todo nuestro esfuerzo en ello.

La adquisición de vehículos, una novedad para Tinkervan hasta ahora, por supuesto influye de gran manera en nuestros estados financieros asumiendo nuevos riesgos que esperamos se traduzcan en mayores beneficios. La prudencia, por otro lado, nos hace ser cautelosos en nuestras decisiones ante un futuro cuando menos incierto pero que no debe trastocar nuestros planes de futuro si podemos lidiar con ello.

- Políticos:

Las decisiones políticas afectan de forma directa a las empresas. Tinkervan no es un caso aparte. La pandemia cambió la forma de funcionar del sector automovilístico y parece que esos cambios llegaron para quedarse. Las ayudas puestas en marcha por los diferentes gobiernos nacionales, autonómicos y locales se quedan cortas para las pymes y esperamos mayor confianza y seguridad en las decisiones políticas que permitan la estabilidad necesaria para el correcto funcionamiento de las empresas.

- Responsabilidad:

La responsabilidad de una empresa empieza por su buen gobierno y su calidad en la gestión. Tinkervan trabajaba con procesos y procedimientos definidos pero no contaba con sistema de calidad que garantizase la continuidad de todo su proceso productivo y apuntalara su gestión. El pasado año pasado obtuvimos la certificación por TÜV lo que nos hizo dar un paso más hacia la excelencia y la profesionalidad, renovando este año la

certificación en el mes de julio. Siguiendo este paso de compromiso por la excelencia, Tinkervan está inmerso este año en el plan formativo del modelo EFQM para poder seguir mejorando en sus procesos y relaciones con sus grupos de interés.

- Responsabilidad medioambiental:

Uno de los pilares que van a estar presentes en todas las acciones que emprenda Tinkervan es el medio ambiente. A finales del 2022 se obtuvo la certificación en ISO 14001, objetivo marcado desde principio de año, demostrando de este modo nuestro compromiso. En julio de este año, se renovó esta certificación junto con la ISO 9001 apostando por un sistema integrado que garantiza nuestra sensibilidad y un crecimiento sostenible que se demuestra en nuestra diaria clasificación de residuos, nuestro trabajo con materiales biodegradables o nuestra querencia en el trabajo con proveedores que demuestren su sensibilidad y respeto por el medio ambiente por comentar algunos ejemplos.

Creemos en las fuentes de energía renovables y aplicamos placas fotovoltáicas a nuestros vehículos en una muestra más de nuestro compromiso.

Además Tinkervan ya ha diseñado las primeras soluciones de transformación para vehículos eléctricos convirtiéndoos en carroceros de segunda fase también para este tipo de vehículos.

- Tecnología:

No se puede concebir en los tiempos actuales una empresa que no intente estar a la vanguardia tecnológica sea del sector que sea. En este sentido Tinkervan no es diferente. Nuestra apuesta por la tecnología es demostrable. Apoyándonos en las ayudas proporcionadas por el kit Digital, hemos mejorado nuestra págna web, aumentado la visibilidad de la empresa y mejorado nuestra relación con nuestros clientes y seguidores con la ayuda también de un community manager y estamos desarrollando una APP para nuestros clientes que permitirá el control de la camperización de nuestros vehículos desde un único dispositivo.
Incorporamos a nuestro diseños nuevos materiales y trabajamos proyectos 100% desde la idea, ingeniería, diseño y aplicación todo desde aquí integrando todos los procesos

- Dimensión social:

Trabajamos nuestra RSC de forma continua intentando devolver a la sociedad lo que nos aporta. En este sentido estamos presentes en diferentes asociaciones locales y autonómicas donde Tinkervan ofrece su conocimiento y aporta soluciones a otras empresas que estén pasando por situaciones que supimos solucionar. Participamos en proyectos deportivos y aportamos firmemente por la formación de nuestros trabajadores intentando que la compañía sea un lugar agradable para trabajar.

- Igualdad de oportunidades:

Todos los componentes de nuestro equipo tienen igualdad de oportunidades para el

desarrollo de su carrera profesional, debiendo respetar dicha política dentro de su ámbito de acción, así como respaldar la capacitación profesional del resto del equipo. Invertimos para ello en la formación y el desarrollo de una plantilla estable huyendo de contratos temporales apostando por la continuidad dentro de la empresa.

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

No

2.1. Información adicional

Aunque en muchos de los casos tienen que lidiar con estos factores de manera individual, es importante la colaboración entre empresas, asociaciones y administraciones para trabajar de forma conjunta y homogénea en el mismo sentido. No sirve de mucho que una empresa tenga un sentido de responsabilidad ambiental y que se aprovisione de recursos de un proveedor que no tiene esa responsabilidad.

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

En Tinkervan se realiza una planificación constante de los objetivos marcados en el plan estratégico, ya sean a corto, a medio y a largo plazo, se realizan continuas reuniones con la dirección para establecer y estudiar la evolución de los objetivos a corto plazo, así como para delimitar las acciones a medio y largo plazo.

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 se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

4.1. Información adicional

Formamos parte de diferentes asociaciones donde intentamos servir de ayuda a otras personas y empresas del sector (Cluster de la Automoción).

También se han realizado charlas informativas sobre emprendimiento en el CEEI Aragón de Huesca.

Por otro lado, Tinkervan pertenece al registro de la Iniciativa de Industria Conectada 4.0 del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. En este caso, estamos muy implicados con los nuevos desarrollos tecnológicos los cuales están planteando importantes oportunidades y retos a nuestra economía.

Respecto a minimizar los riesgos de impacto medioambiental Tinkervan muestra su

responsabilidad con el cuidado del medio ambiente utilizando solamente baterías reciclables y ecológicas, madera procedente de plantaciones sostenibles, procuramos minimizar la generación de residuos y contribuimos al reciclaje de materiales.

Realizamos una gestión integral de los residuos generados en nuestro proceso productivo. Por otro lado, uno de los materiales utilizados en este tipo de proyectos es la madera. Debido a la preocupación por la deforestación, así como la necesidad de controlar la extracción y manipulación de la madera nos ocupamos de que la madera que entra en nuestras instalaciones provenga de plantaciones sostenibles.

Usamos tecnologías como la Impresión 3D para el prototipado y fabricación funcional las cuales minimizan la creación de residuos generados en el proceso de fabricación.

Ofertamos un amplio abanico de posibilidades de instalación de paneles solares en los vehículos reformados.

Tenemos como objetivo a corto plazo la sustitución de la iluminación a tecnología LED.

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

Tinkervan tiene relación directa y constante con sus grupos de interés/stakeholders:

- Empleados. En Tinkervan queremos contar con los mejores profesionales, personas apasionadas por el universo cámper, que quieran formar parte de la empresa y su éxito, contribuyendo a la satisfacción de cada uno de nuestros clientes. Tenemos la convicción de que detrás de una gran empresa siempre hay un gran equipo. Tras Tinkervan, ante todo, lo que encontramos es un equipo humano, que comparte y disfruta de una misma filosofía con el fin de ofrecer a cada uno de nuestros clientes una experiencia única.

- Proveedores: mantenemos un dialogo constante y una planificación total con nuestros proveedores. Organizando las entregas para conseguir la fluidez necesaria para no tener problemas de tensiones en las entregas. Es un punto muy importante ya que desde una correcta planificación conseguimos optimizar las entregas sin provocar cargas de trabajo descompensadas.

- Clientes: es necesaria una constante y directa comunicación con nuestros clientes, ya sean particulares como empresas ya que nuestro modelo de negocio se basa en la personalización de los vehículos, es uno de los pilares fundamentales en los que se basa la marca Tinkervan. Las transformaciones realizadas en los vehículos de este tipo son siempre a gusto del consumidor. Lo que hace TINKERVAN a través de la personalización

en las transformaciones es cubrir las necesidades de cada cliente.

- Apoyos: en este caso, Tinkervan pertenece a diferentes asociaciones, como son el Clúster de Automoción de Aragón o también a ASEICAR (asociación española de la industria y comercio del caravaning).

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

En cuanto a los empleados, uno de los mecanismos empleados es la constante comunicación con ellos, se realizan además, una comida semanal en la que se fomenta dicha comunicación y la convivencia entre todas las personas involucradas en la empresa.

Con los clientes, se utilizan diferentes tipos de mecanismos para conocer sus necesidades e inquietudes. Se emplean reuniones personalizadas para saber dichas necesidades y poder cubrirlas con los proyectos que realizamos. También hay comunicación constante con el cliente para que esté informado del estado de su proyecto. También realizamos presentaciones en diferentes ferias del sector y eventos para que los propios clientes puedan contemplar las diferentes soluciones que aportamos al mundo del cámper.

En Tinkervan, las actuaciones que se realizan van siempre encaminadas a identificar y satisfacer de la manera más profesional posible las necesidades de los clientes, con independencia del tipo de cliente y la cantidad del contrato.

Desde el primer contacto con los clientes, el servicio de Tinkervan ofrece competencia técnica, confidencialidad y total transparencia. Para demostrar a los clientes que pueden confiar en el personal de la empresa, Tinkervan:

- Guarda el secreto profesional sobre todas las informaciones obtenidas en la realización de las actividades por él solicitadas.

- Respeta rigurosamente los términos y las condiciones recogidas en los contratos o en los documentos de aceptación de los trabajos.

- Asegura la confidencialidad y la seguridad de sus prácticas.

Con proveedores, utilizamos canales de comunicación tanto online como offline.

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

En la línea de actuación de facilitar al personal una organización eficaz, así como los medios y metodologías de trabajo adecuados que reduzcan la posibilidad de error, perseguimos el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes y los reglamentarios que proceda. Tinkervan establece, implementa y mantiene un sistema de gestión apropiado al alcance de todas sus actividades. La empresa documenta su política de calidad, sistema, programa, procedimientos e instrucciones para asegurar la calidad de sus productos y para ello acaba de certificarse en la norma ISO9001

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

Forma parte de nuestro ADN. Todo el personal de Tinkervan, actúa como representante de la empresa dentro de su ámbito de actuación y sus funciones. Que toda la empresa participe en esta filosofía de trabajo pertenece a la visión, misión y valores de Tinkervan que quedan reflejados en nuestra Plan Estratégico.

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

Creemos en la RSC y en que Tinkervan tiene que devolver a la sociedad lo que nos aporta. Nuestro producto, además, es consumido por personas que aprecian la naturaleza y el medio ambiente.

En este sentido mantenemos el sello RSA por quinto año consecutivo. Colaboramos con diferentes asociaciones destacando Huesca Excelente integrado por empresas que buscan la excelencia en su gestión.

Realizamos una gestión integral de los residuos generados en nuestro proceso productivo. Por otro lado, uno de los materiales utilizados en este tipo de proyectos es la madera. Debido a la preocupación por la deforestación, así como la necesidad de controlar la extracción y manipulación de la madera nos ocupamos de que la madera que entra en nuestras instalaciones provenga de plantaciones sostenibles.

Hemos procedido a la realización de importantes obras de mejora y adecuación de la compañía a la nueva visión de negocio utilizando para ello proveedores comprometidos y materiales sostenibles.

Usamos tecnologías como la Impresión 3D para el prototipado y fabricación funcional las cuales minimizan la creación de residuos generados en el proceso de fabricación.

Ofertamos un amplio abanico de posibilidades de instalación de paneles solares en los vehículos reformados.

Tenemos como objetivo a corto plazo la sustitución de la iluminación a tecnología LED.

Respecto a la no discriminación y la accesibilidad para personas con discapacidad, también nos encontramos comprometidos con este aspecto y seguimos colaborando en el mantenimiento de la autocaravana del handbiker de Barbastro, Diego Ballesteros, deportista que se hizo famoso al viajar en bicicleta desde la Expo de Zaragoza a la Pekín olímpica en 2008, pero que desgraciadamente fue atropellado por un coche en 2010, accidente que le dejó en silla de ruedas. Es un gran deportista con discapacidad que ahora viaja por todo el mundo como embajador de Tinkervan.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

10.1. Información adicional

Seguimos con nuestro compromiso con las ISO 9001 e ISO 14001 y este año hemos renovado la certificación en ambas, mejorando nuestros procesos y sensibilización con nuestras partes interesadas.

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

En Tinkervan las actuaciones que se realizan van siempre encaminadas a identificar y satisfacer de la manera más profesional posible las necesidades de los clientes, con independencia del tipo de cliente.

Acciones como contar con un equipo profesional comprometido y cualificado, mantener una relación de colaboración fiable con cada cliente o trabajar con con proveedores homologados, nos permite aportar a cada uno de nuestros clientes una experiencia extraordinaria, estando siempre abiertos al cambio.

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 saber si son exitosas

12.1. Información adicional

Tinkervan se encuentra constantemente en contacto con el cliente tanto en las fases

previas del proyecto, como a lo largo de todo el proceso de producción. Detectando, ya sea con visitas del cliente a fabrica, como empleando los canales de comunicación de los que contamos ya sean Offline como Online.

Para poder detectar el grado de satisfacción del cliente, Tinkervan se basa en las opiniones registradas en sus redes sociales donde los canales de comunicación son fluidos en caso de quejas/reclamaciones. También se pueden recoger las valoraciones e impactos que tiene Tinkervan en la sociedad a través de los artículos publicados en distintos medios del sector donde se puede apreciar la valoración positiva que tienen nuestros productos.

Nuestro mayor feedback proviene de las redes sociales y el boca a boca.

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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

Es la base de nuestro trabajo. Creemos que la inversión debe ir destinada a innovación y desarrollo para diferenciación del resto de competidores y dar un valor añadido a nuestro producto mediante la creación de MARCA y CONCEPTO. Además, se realiza una amplia actividad en cuanto a I+D+i, ya que se está investigando constantemente nuevos desarrollos y perfeccionamientos en los procesos productivos, utilizando nuevos materiales en las creaciones. TINKERVAN mantiene una colaboración estable con un servicio de ingeniería para introducir nuevos diseños a sus creaciones aplicando nuevas tecnologías englobadas en la nueva revolución industrial o Industria 4.0. Estas tecnologías son el uso de tecnología de Fabricación Aditiva (Impresión 3D) o también el desarrollo de nuevos canales de comunicación con los clientes utilizando la Realidad Aumentada (también englobada dentro de la Industria 4.0).

Tinkervan implementa en su proceso productivo una serie de procesos, los cuales están incluidos como pilares básicos de la nueva Revolución Industrial o Industria 4.0.
Estos pilares los definimos a continuación.

- Fabricación Aditiva.
Mejora de producto. Uno de los objetivos claros que Tinkervan tenía desde que inició la colaboración con Uniqo Custom Engineering era la búsqueda de procedimientos y procesos productivos que, por un lado, consiguieran una optimización de recursos y por otro lado, se quería crear un concepto diferenciador con la competencia. La impresión 3D le ofrecía a Tinkervan esa capacidad diferenciadora y competitiva en el desarrollo de sus transformaciones. La Impresión 3D ofrece diseños completamente personalizados, lotes de fabricación pequeños, precios razonables, producción corta.
Es por este motivo, que desde inicios de 2017 se han realizado más de una treintena de proyectos con impresión 3D con prototipado funcional.
Tinkervan es la primera empresa perteneciente al Clúster de Automoción de Aragón en implementar componentes impresos en 3D directamente en vehículo final

- Realidad Aumentada.
El uso de la Realidad Aumentada ha supuesto un impulso diferenciador con respecto a sus competidores. Además, supone la implantación de un canal de comunicación con sus clientes potenciales espectacular, ya que les permite observar las diferentes transformaciones tanto en modelos 3D como poder contemplar en un vehículo real cómo quedarían sus transformaciones.

- Simulación y optimización topológica.
En la búsqueda de la mejora continua, Tinkervan utiliza la simulación para optimizar sus procesos productivos. La simulación es uno de los pilares de la Industria 4.0 por lo que Tinkervan está apostando de manera muy fuerte en este cambio de paradigma.

Calidad de los productos y servicios

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

14.1. Información adicional

La apuesta de Tinkervan es conseguir la diferenciación dando un servicio rápido maximizando la calidad, ya que la seguridad del cliente es lo primero para la empresa, junto con la seguridad de sus trabajadores. Para ello, pone a disposición de los clientes todos los medios para que los vehículos salgan de las instalaciones con la máxima seguridad tanto en los montajes, los materiales empleados como en los accesorios instalados.

El objetivo clave de Tinekrvan se concreta en garantizar el mayor rigor posible a la hora de realizar sus proyectos técnicos en los vehículos, así como dar un servicio personalizado tanto en el asesoramiento, en la fabricación como en las ventas de accesorios. Los clientes de Tinkervan precisan obtener la total fiabilidad de los proyectos para garantizar la calidad y la profesionalidad de los trabajos realizados y las reformas que se ejecutan.

En caso de que el cliente sea un particular, es el propio cliente el que se acerca a nuestras instalaciones para recoger el vehículo reformado. También cabe la posibilidad de enviar los vehículos modificados al cliente a través de diferentes empresas logísticas.

Junto con el vehículo enviamos un manual de usuario con el que el cliente puede estudiar y entender las modificaciones realizadas, muy importante para el mantenimiento de la instalación posterior. El producto ofertado cumple con las garantías pertinentes estipuladas por ley, además se le ofrece un asesoramiento completo, tanto en las fases iniciales de desarrollo del proyecto, como posteriormente a la entrega del vehículo modificado.

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

Pertenecemos al sector de la Automoción, el servicio de postventa es muy importante en este sector. El sistema de gestión de calidad de Tinkervan tiene adoptado el concepto de mejora continua, optimizando los requerimientos, requisitos, recursos, flexibilidad de los servicios y de la buena atención de nuestros clientes, sobre todo en el servicio de postventa. Ofrecemos comunicación directa con nuestros clientes para solventar los problemas que les hayan podido surgir. también realizamos, como ya hemos comentado con anterioridad, un servicio de asesoramiento tanto en la concepción del proyecto como una vez entregado el equipo. Inicialmente, el servicio de postventa comienza con una comunicación del cliente, principalmente por teléfono. Una vez realizada esta primera comunicación, se realiza un asesoramiento y una determinación del procedimiento a seguir. Nuestros clientes cubren un área geográfica importante y los vehículos son totalmente personalizados, por lo que la respuesta también lo es.

Un año después de llevar a cabo la camperización del vehículo, Tinkervan ofrece una revisión gratuita de todo el equipamiento.

Si no es el caso pero se ha adquirido un vehículo de segunda mano equipado en Tinkervan, se le invita al cliente a venir a conocernos y, del mismo modo, haremos una revisión de nuestro equipamiento para asegurarnos de que todo está ok.

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

La transparencia en nuestro servicio al cliente es total. El cliente tiene toda la información necesaria. Si hay una palabra que resume nuestra gestión y dirección, ésta es, sin lugar a dudas la transparencia. Nos preocupamos de proveer productos y servicios que cumplan con las normas de calidad vigente, ejerciendo nuestra actividad de la misma forma. En cuanto al servicio de reformas de vehículos, el cliente posee toda la información del servicio que se le va a prestar. En el caso de la tienda online, el cliente tiene toda la información en la web de los productos y accesorios ofertados por este canal.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

17.1. Información adicional

La Dirección se asegura que el personal sea consciente de la importancia que su trabajo del día a día tiene en relación con la satisfacción del cliente, con la aceptación de los principios de gestión y de cómo estos contribuyen para conseguir y cumplir con los objetivos. Existe una comunicación fluida entre la Dirección de Tinkervan con todo el personal de ésta.

Intentamos crear cada día la atmósfera perfecta para trabajar y dar lo mejor de uno mismo. Creemos en el sentido del humor, y la celebración de cada uno de los éxitos de nuestro equipo, ya que no creemos en una satisfacción del cliente si no hay satisfacción previa de los empleados, quien representa en cada momento el espíritu de nuestra compañía.

Se tiene una relación muy estrecha entre los empleados y la dirección, ya que en Tinkervan se trabaja codo con codo. Es por esto, que para la dirección le resulta muy fácil evaluar la satisfacción de los empleados. De esta manera se pueden corregir posibles desviaciones en este sentido antes de que se produzca ningún perjuicio para ninguna de las partes, ya sea la empresa como el empleado.

Por primera vez, se ha implementado otro mecanismo de medición de satisfacción de nuestro personal a través de las encuestas de clima. A partir de ellas se han obtenido valoraciones positivas y también aspectos a mejorar los cuales se han tenido en cuenta.

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)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

18.1. Información adicional.

Todos los componentes de nuestro equipo tienen igualdad de oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional, debiendo respetar dicha política dentro de su ámbito de acción, así como respaldar la capacitación profesional del resto del equipo. Invertimos para ello en la formación y el desarrollo de una plantilla estable.

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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Para Tinkervan es muy importante la familia, ya que un empleado con problemas para

conciliar la vida personal con la laboral es un empleado insatisfecho. Desde la dirección de Tinkervan se promueven todo tipo de acciones para que la conciliación personal y familiar conviva a la perfección con la laboral. Estas acciones se encuentran también promocionadas por la excelente comunicación y compañerismo creado en torno a Tinkervan. Si se realiza esta comunicación constante entre los empleados y la dirección y se trabaja al mismo nivel entre compañeros se promueve la empatía y la búsqueda de soluciones que beneficien tanto a la empresa como al trabajador. Al final, es la mejor manera que existe para asegurar un futuro prospero de la empresa con sus mejores activos, los trabajadores. Al favorecer esta conciliación se fomenta dentro de la empresa un compromiso trabajador empleador muy potente.

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.

El primer paso es estudiar la formación previa del empleado y su experiencia laboral.
Este año se han implantado por primera vez las encuestas de necesidades de formación, donde el empleado también puede comunicarse además de la la comunicación directa donde es el propio trabajador el que detecta y comunica a la empresa su carencias formativas para una tarea.
Por último, se emplea la observación en el trabajo.

Tinkervan tiene el compromiso de asegurar una buena práctica profesional y la calidad de los trabajos que realiza, así como el cumplimiento de la normativa vigente y los requisitos de los clientes. Estos objetivos generales se persiguen también mediante la formación del personal, la buena gestión interna y el trabajo en equipo.

La evolución de la tecnología y la necesidad de asignar las personas más apropiadas para la realización del trabajo, hace necesario la participación del personal en las actividades encaminadas a la formación permanente, con la finalidad de obtener del personal una adecuación en cada lugar de trabajo.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

21.1. Información adicional.

En caso necesario, Tinkervan determinará realizar las siguientes actividades en función de las necesidades:

- Desarrollar un período de entrenamiento interno, impartido por personal con experiencia.

- Definir los planes específicos de formación para las personas que sea necesario, mediante la asistencia a cursos o seminarios que, según los términos son impartidos por el personal propio de la empresa o por el personal o entidades externas de prestigio reconocido.
- Realizar una evaluación de la eficacia de las acciones formativas realizadas.
- Cualificación del personal.

Con independencia de los apartados comentados anteriormente como aspectos básicos de cara a que los diferentes tipos de trabajo que conforman la actividad de Tinkervan sean realizados por el personal adecuado, en determinados casos se puede requerir que una persona que desarrolle trabajos de naturaleza diferente a las que habitualmente realiza. En estos casos, será necesario desarrollar actuaciones de cualificación, es decir, las actuaciones necesarias para que la persona quede facultada en la realización de nuevos trabajos.

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.

La empresa tiene contratado un servicio externo para la vigilancia de la seguridad y salud.
En los dos últimos años se ha conseguido descender el porcentaje de absentismo de la empresa, indicador que preocupaba y que se ha reducido al mínimo.
También en estos dos últimos años se han introducido nuevas máquinas en la empresa que han requerido de la revisión de la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo afectados y de la implementación de medidas preventivas para asegurar la seguridad de los trabajadores mientras se produce su manejo.

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.

Tinkervan mantiene relaciones técnicas y comerciales con empresas que ofrezcan en sus servicios y productos, estándares de calidad adecuados a los requisitos que nos son de consideración, de forma que se evite una influencia negativa d estos en los resultados

finales de las actuaciones.

Tinkervan adquiere sus productos y subcontrata a empresas seleccionadas según una metodología establecida, con la finalidad de evaluar la capacidad que tienen para cumplir con los requisitos especificados por Tinkervan. Además, se realiza una reevaluación continuada en el tiempo de resultado del producto comprado o del servicio subcontratado, guardándose los registros de las evaluaciones y de cualquier tipo de acción necesaria derivada de la misma.

Tinkervan efectúa sus compras a aquellos proveedores que estén previamente evaluados y aceptados por la dirección. Por ejemplo, debido a la preocupación por la deforestación, así como la necesidad de controlar la extracción y manipulación de la madera (material altamente empleado por Tinkervan), nos ocupamos de que la madera que entra en nuestras instalaciones provenga de plantaciones sostenibles.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

24.1. Información adicional.

Como principales parámetros empleados en la elección del proveedor, se consideran prioritarios los parámetros de calidad y los económicos, favoreciendo también el aspecto local, así como el cumplimiento de unos plazos de entrega acordados mutuamente entre ambas partes con el tiempo suficiente para no producir situaciones de sobrecarga o estrés productivo a los proveedores.
Como se ha comentado anteriormente, para Tinkervan es importante, además, el que nuestros proveedores tengan una trayectoria coherente en cuanto a responsabilidad social y medioambiental.

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.

- Acción medioambiental.

Debido a la preocupación por la deforestación, así como la necesidad de controlar la extracción y manipulación de la madera nos ocupamos de que la madera que entra en nuestras instalaciones provenga de plantaciones sostenibles.

Especialistas en instalación de placas solares en los vehículos reformados.

- Proveedores.

Tenemos la responsabilidad de garantizar un trato justo y equitativo a nuestros proveedores, promoviendo siempre relaciones mutuamente beneficiosas.

- Acción social.

CC ONG AYUDA AL DESARROLLO. es una organización no gubernamental para el desarrollo (ONGD), solidaria, comprometida, transparente e independiente que trabaja para la cooperación con el desarrollo social, económico y humanitario de las zonas más pobres del mundo.

- Empleo.

Tinkervan ha ofrecido charlas a emprendedores en el CEEI Aragón de Huesca

- Nuevas tecnologías.

También pertenecemos a la Iniciativa Industria Conectada 4.0 del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. para el uso de las tecnologías englobadas dentro de la nueva revolución industrial.

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.

26.1. Información adicional.

Están totalmente alineados a nuestro modelo de negocio. Tinkervan pertenece a una comunidad de personas que viven la vida con una actitud determinada. Personas que quieren algo más de sus vidas, que quieren disfrutar de la naturaleza, de la familia y amigos, descubrir que el mundo no tiene fronteras ni límites. Personas deseosas de disfrutar de las posibilidades que ofrece la naturaleza. Esta comunidad no es reducida, va desde deportistas que desean disfrutar al máximo de sus actividades, a familias que quieren disfrutar con los suyos de experiencias inolvidables. Va desde ejecutivos de las grandes ciudades que desean poder disfrutar del fin de semana fuera de las urbes a personas que simplemente quieren desconectar del ruido y contaminación cotidiana. Todos ellos son amantes de la libertad que ofrece el mundo camper. Los clientes que vienen a Tinkervan, siempre vienen acompañados de un sueño o una ilusión que desean realizar. Cuando observan lo que les ofrecemos para que puedan cumplir ese sueño, la alegría y la ilusión les llena y les rebosa por todos los poros de la piel. Eso es Tinkervan. Esa filosofía es la que se transmite Tinkervan hacia el exterior como hacia el interior. Los empleados de

Tinkervan viven esa filosofía, nuestro plan de trabajo conlleva asumir cada reto como una invitación a la innovación y a la libertad para ser creativos, trabajando proactivamente en equipo junto al cliente para la consecución de objetivos.

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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

27.1. Información adicional

Se comparten tanto con los empleados de Tinkervan como con toda la comunidad, ya sea por redes sociales, a través del canal de youtube, página web, comunicaciones por correo electrónico. Si hay una palabra que resume nuestra gestión y dirección, ésta es, sin lugar a dudas la transparencia.

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

Como hemos comentado anteriormente, se realiza difusión por medio de los canales de comunicación que posee la empresa, así como se fomenta la participación de todos los actores en esta filosofía de trabajo.

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 segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

Se realizan diferentes actividades al respecto:

- Uso de maderas que procedan de plantaciones sostenibles,
- Gestión de residuos procedentes de la actividad.
- Uso de tecnologías como la Impresión 3D para el prototipado y fabricación funcional las cuales minimizan la creación de residuos generados en el proceso de fabricación.
- Uso de un amplio abanico de posibilidades de instalación de paneles solares en los

vehículos reformados.

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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

30.1. Información adicional.

Respecto a minimizar los riesgos de impacto medioambiental Tinkervan muestra su responsabilidad con el cuidado del medio ambiente utilizando solamente baterías reciclables y ecológicas, madera procedente de plantaciones sostenibles, procuramos minimizar la generación de residuos y contribuimos al reciclaje de materiales.

Realizamos una gestión integral de los residuos generados en nuestro proceso productivo. Por otro lado, uno de los materiales utilizados en este tipo de proyectos es la madera. Debido a la preocupación por la deforestación, así como la necesidad de controlar la extracción y manipulación de la madera nos ocupamos de que la madera que entra en nuestras instalaciones provenga de plantaciones sostenibles.

Usamos tecnologías como la Impresión 3D para el prototipado y fabricación funcional las cuales minimizan la creación de residuos generados en el proceso de fabricación.

Ofertamos un amplio abanico de posibilidades de instalación de paneles solares en los vehículos reformados.

Tenemos como objetivo a corto plazo la sustitución de la iluminación a tecnología LED.

Economía circular

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

31.1. Información adicional

En Tinkervan realizamos la segregación de residuos para su posterior reciclaje o reutilización por las empresas gestoras correspondientes. Se realizan campañas de sensibilización medioambiental y social para fomentar también el conocimiento de los ODS.

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

Los empleados son conocedores de todas las acciones que se realizan en materia medioambiental.

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

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?

Seguimos creyendo que uno de nuestros puntos fuertes es el trato a los grupos de interés, ya sean empleados, clientes o proveedores. Es un trato personal, comunicativo y empático.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Un área de mejora sería aumentar la concienciación ambiental y colaboración con la sociedad en proyectos o fomentar más la economía circular entre nuestros empleados y las líneas estratégicas de la empresa. Estamos en ello mediante campañas de sensibilización y formaciones internas.

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 y tiene un compromiso público 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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.