

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**ARAGÓN EXTERIOR**

CIF:A50467877

Avda. Ranillas 3-a, 2º a Parque Empresarial

Zentro Expo

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Aragón Exterior

#### 02 - Dirección - CP - Población

Av. Ranillas 3A 2A, 50.018 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Consultoría de comercio exterior

#### 04 - Año comienzo actividad.

1991

#### 05 - Número de personas empleadas

12

#### 06 - Persona contacto

Antonio Oro

#### 07 - E-mail persona contacto

[antonio.orod@aragonexterior.es](mailto:antonio.orod@aragonexterior.es)

#### 08.- Página web

[www.aragonexterior.es](http://www.aragonexterior.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

**1.1. Información adicional**

Cualquier incidencia política y económica internacional incide sobre nuestra actividad directamente

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

**2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

**3.1. Información adicional.**

La actividad es exclusivamente centrada en consultoría, por lo que el impacto sobre el medio ambiente no es significativo. Sin embargo, desde 2015 hay un temporizador para controlar la electricidad de la oficina y evitar que por descuido se quedara conectada la luz fuera del horario de oficina. Además tiene influencia indirecta en la creación de puestos de trabajo, y la colaboración con los clusters enfocados en materia social y medioambiental.

**Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- 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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

**4.1. Información adicional**

Hay comunicación fluida y somos miembros de las juntas directivas de todos los clusters empresariales aragoneses

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

**5.1. Información adicional**

Anualmente los clusters nos plantean sus necesidades en materia de internacionalización

## Gobierno de la organización

**6.- 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

### 6.1.. Información adicional.

Existe un código ético además de varias normas sobre el funcionamiento interno.  
Próximamente estará todo disponible en un portal del empleado

**7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, pero no de manera formal

### 7.1. Información adicional

Sí, existe un canal de denuncias

**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

si, existe una documentación y protocolo para mantener informados a los empleados al respecto

**9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

La sociedad sabe que tiene que implementar este manual pero no ha iniciado los trabajos para ello

### 9.1. Información adicional

si, existe este manual

## Plan de Responsabilidad Social

**10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

### 10.1. Información adicional.

Estamos en proceso de realizar actuaciones en materia de responsabilidad social

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

No existe Plan de RS, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

### **11.1. Información adicional.**

Aún no se han planteado

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **12.- ¿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

### **12.1. Información adicional**

si, mediante una evaluación

#### **13.- ¿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

### **13.1. Información adicional**

Mediante la evaluación que se realiza para saber la valoración

### **Innovación en los productos y servicios**

#### **14.- ¿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

### **14.1. Información adicional.**

Se adaptan las labores en función del cliente

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

#### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

### **16.1. Información adicional.**

Comunicación postventa para resolver cualquier incidencia

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

#### **17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

### 17.1. Información adicional.

Se comunica toda la información necesaria del producto

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

### 18.1. Información adicional

Comunicación instantánea

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

#### 19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

No se han desarrollado actividades en esta materia

### 19.1. Información adicional

No hay medidas de actuación al respecto

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

#### 20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal.

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

Se ofrece flexibilidad a los trabajadores con hijos tanto a la entrada como a la salida de la oficina.

De forma general se ofrece la posibilidad de optar entre un horario de jornada continua con dos tardes libres (dos días de 9 horas y dos de 7 horas) o un horario de jornada partida con 8 horas diarias. En ambos casos hay flexibilidad de entrada y salida.

### Formación y desarrollo profesional

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **21.1. Información adicional.**

Preguntando a los empleados por las necesidades de formación

### **22.- ¿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.

## **Seguridad y Salud**

### **23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

### **24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

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

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

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

### **Homologación de proveedores**

### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

### **26.1. Información adicional**

No existe como tal

### **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

### **27.1. Información adicional**

Reuniones con los proveedores

## SOCIAL

### Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

**28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

No se realizan proyectos en colaboración con la sociedad

#### 28.1. Información adicional.

No existe proyectos como tal, pero colaboramos de forma indirecta gracias a los clusters

### Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

**29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

No, no están unidos con el negocio

#### 29.1. Información adicional.

No están directamente vinculados

### Transparencia con el entorno social de la organización

**30.- 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

#### 30.1. Información adicional

No proceden dichas actuaciones de manera directa

### Comunicación y fomento de buenas prácticas

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

No se comunican

#### 31.1. Información adicional

No hay vínculo directo en material social

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

**32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

No existe una planificación para estos temas.

#### 32.1. Información adicional

No existen vínculos de manera directa

#### **Compromiso frente al cambio climático**

**33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

No existen actividades en marcha

#### **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

#### **Comunicación ambiental**

**35.- 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 no de manera sistemática u organizada

#### **35.1. Información adicional.**

La comunicación se procede de manera informal

### **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

#### **Priorización de temas**

**36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

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

#### **Valoración Global**

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

### 38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

La actividad en sí tiene mucho que ver con la responsabilidad social. Ayudamos a empresas a realizar negocios en el extranjero facilitando contactos que les resultaría más difícil conseguir directamente. La filosofía empresarial refleja una clara vocación de servicio a la sociedad aragonesa.

El ambiente de trabajo se considera un factor muy importante y se cuida al máximo. Hay muy buena sintonía y sentimiento de pertenencia a un equipo y a un proyecto único. Este sentimiento se traslada a las relaciones que mantenemos con proveedores en todo el mundo.

### 39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

No hay recursos suficientes para poner en marcha una estrategia formal. De hecho la persona que se encargaba de comunicación y que era más cercana a la responsabilidad social tomó una excedencia y no hemos podido cubrir su vacante.

## 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?

Sí

### Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.