

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN**

CIF:G50130590

C/Alfonso I nº:20 - Entresuelo C

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN

#### Forma jurídica

ASOCIACIÓN

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

12.718 socios y socias ya que, además de los socios titulares individuales de la Unión de Consumidores de Aragón, hay conciertos con otras organizaciones como la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza y la Asociación de Vecinos Centro Histórico de Teruel.

#### Número de miembros Junta/Patronato

Un Presidente, una Secretaria General y 7 vocales, en total 9 personas

#### Dirección - CP - Población

Sede de Zaragoza: calle Alfonso I, 20, Entresuelo Centro 50003 Zaragoza.

Sede de Teruel: calle Yagüe de Salas, 16, 4º izda. 44001 Teruel.

#### Sector/Ámbito de actuación.

Defensa de las personas consumidoras (Tercer sector)

Ámbito autonómico.

#### Actividad principal

Defensa de los intereses generales y particulares de los consumidores y usuarios

#### Colectivo principal atendido

Personas consumidoras y usuarias.

#### Año comienzo actividad.

1987

#### Número de personas empleadas - media anual

5 trabajadores propios de la asociación

1 trabajador con contrato de servicio

#### Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

3 personas

### **Número de voluntarios**

34 voluntarios. Toda la junta directiva es voluntaria, no cobran remuneración alguna y el resto de voluntarios son personas que nos representan en órganos de participación y también otros profesionales socios de la asociación que colaboran desinteresadamente.

### **Persona contacto**

M. Ángeles Manzano Sanchez

### **E-mail contacto**

info@ucaragon.com

### **Página web**

www.ucaragon.com

## **GENERAL**

### **Tendencias Globales**

**1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc.)**
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc.)**

#### **1.1 Información adicional**

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

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

#### **2.1. Información adicional**

Aunque los recursos de que disponen las pequeñas organizaciones son muy escasos y limitados, se pueden realizar acciones importantes, de escaso coste pero de mucha repercusión, a través de medios de comunicación, redes sociales, etc.

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

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

### **3.1. Información adicional**

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

**4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

### **4.1 Información adicional**

Se realiza un control periódico mensual de las partidas de ingresos y gastos. Se realiza un presupuesto previo anual de ingresos y gastos aprobado por la junta directiva y la asamblea de socios, que luego se contrasta con la cuenta de resultados del ejercicio, detectando las desviaciones ocurridas y analizando la causa de las mismas para aplicar medidas correctoras si estas desviaciones son negativas.

**5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

### **5.1. Información adicional**

En las reuniones de Junta Directiva se decide el destino de los fondos que luego es aprobado por la Asamblea anual de socios.

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

**6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

### **6.1. Información adicional**

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

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

### **7.1. Información adicional**

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

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

**8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

### **8.1. Información adicional.**

Los cargos de la Junta Directiva son públicos, están en nuestra web, en el apartado Portal de Transparencia y cada vez que hay un cambio se comunica de inmediato a las administraciones públicas tanto locales como autonómicas. Participan activamente en la planificación y en las actividades desarrolladas. En el momento en que surge un conflicto de intereses el miembro de la Junta Directiva presenta su dimisión ante ésta y es reemplazado por otra persona en cuanto es posible.

**9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

### **9.1.- Información adicional.**

Las cuentas anuales y memorias son públicas y, además de presentarse en los registros obligatorios ante la administración pública, se publicitan en el portal de transparencia de nuestra web.

**10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

### **10.1. Información adicional**

Se comunica a las administraciones públicas y resto de grupos de interés información detallada sobre la organización a través del portal de transparencia de nuestra web y el depósito de la información en los registros públicos de la administración correspondiente.

**11.- 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?**

### **11.1.- Información adicional**

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

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y**

## **distintivos de la organización?**

### **12.1. Información adicional**

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

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

#### **13.1. Información adicional**

Estamos dando los primeros pasos en esta materia y esperamos poder avanzar pronto en la misma.

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

#### **14.1. Información adicional**

Todavía no se ha elaborado ningún Plan de Responsabilidad Social

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

#### **15.1. Información adicional**

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

### **16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?**

#### **16.1. Información adicional**

Respecto a los organismos financiadores, como se trabaja a través de subvenciones en estas se establecen los mecanismos de evaluación de los proyectos y, si en la justificación

se ha cometido algún error o no hay algo que quede claro, desde estos organismos se nos requiere para subsanar dichos errores o realizar las aclaraciones oportunas. En cuanto al resto de financiadores con los que se trabaja mediante contrato de servicios y no de subvención, se elaboran unas memorias de actividades donde se rinde cuenta y si hay que realizar alguna aclaración o aportar más información desde el organismo se requiere a la asociación para hacerlo.

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

### **17.1. Información adicional**

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

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

## **18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

### **18.1. Información adicional**

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

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

## **19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

### **19.1. Información adicional**

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

## **20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

### **20.1. Información adicional**

A través del trato personalizado que se da a los usuarios, constatamos si la persona ha quedado satisfecha con el servicio prestado.

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

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

#### **21.1. Información adicional**

Se trabaja de forma totalmente transparente en todos los servicios que se prestan, para que el consumidor no tenga duda de lo que puede esperar de la organización, del tipo de servicio que se le puede prestar y del coste del mismo. En nuestra web hay información al respecto y también verbalmente se le informa de las condiciones.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?**

##### **22.1. Información adicional**

Como se realizan reuniones periódicas se comentan los problemas que puedan haber surgido en esta material Además, individualmente, y siempre que el trabajador/a lo demanda, también se llevan a cabo reuniones con el presidente para estas cuestiones.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **23.- ¿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, cultura...)?**

##### **23.1. Información adicional.**

En nuestro portal de transparencia está publicado el Plan de Igualdad.  
<https://www.ucaragon.com/wp-content/uploads/2019/03/plan-de-igualdad-uca.pdf>

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

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

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

Se adaptó el horario para realizar jornada continua para facilitar la conciliación y se da flexibilidad en el horario de comienzo y finalización de la jornada laboral, así como flexibilidad para acudir a citas médicas, eventos familiares, etc.

## **Formación y desarrollo profesional**

**25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

### **25.1. Información adicional.**

En las reuniones de equipo, el personal de cada área indica las necesidades de formación que detecta y se planifica de qué manera se puede recibir esta formación en cuanto a centros, horarios, etc.

**26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

### **26.1. Información adicional.**

Las acciones formativas desarrolladas no se circunscriben a las competencias técnicas, sino que también abarcan las competencias personales.

## **Seguridad y Salud**

**27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

### **27.1. Información adicional.**

Además de tener un plan de prevención de riesgos laborales y de realizar un seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral (que es muy poca) se han realizado acciones para mejorar la educación postural de los trabajadores y se da facilidad para tener momentos de esparcimiento.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **28.1. Información adicional.**

Se tiene en cuenta sobre todo el tipo de papel a utilizar en la oficina, que haya sido obtenido con criterios sostenibles medioambientalmente.

El toner de impresora se exige que sea recogido por la empresa suministradora para su reciclaje.

La iluminación se ha cambiado a lámparas led.

Se separa la basura orgánica del cartón y de los envases llevándose a los contenedores adecuados.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

**29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

**29.1. Información adicional.**

Se tiene en cuenta fundamentalmente el precio y la calidad del servicio aunque se exige también, respecto a algunas cuestiones como el papel, que se hayan aplicado criterios medioambientales y sociales.

**SOCIAL**

**Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

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

**30.1. Información adicional.**

Todos los años se desarrollan proyectos de acción social que, a través de la financiación de subvenciones del sector público, se evalúa y se mide su impacto social.

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

**31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

**31.1. Información adicional.**

Los proyectos sociales que se desarrollan van en la línea de la estrategia de la organización, se financian con subvenciones públicas, y se ejecutan en base a un plan de acción específico y, tras su finalización, se analizan los resultados obtenidos y el impacto alcanzado.

**Transparencia con el entorno social de la organización**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

**32.1. Información adicional**

Se anima a la participación de nuestros grupos de interés en el desarrollo de los proyectos pero la evaluación, medición del impacto y comunicación se realiza por los trabajadores de la asociación.

**Comunicación y fomento de buenas prácticas**

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

**33.1. Información adicional**

Se mantiene un contrato de servicios con un profesional de la comunicación que se encarga de elaborar un plan de difusión tanto en medios de comunicación, web, redes sociales y otros para los proyectos desarrollados en la asociación. Este profesional elabora una memoria de cada proyecto respecto a los impactos de comunicación obtenidos.

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

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

**34.1. Información adicional.**

Se separan los residuos y se llevan a sus contenedores específicos o puntos limpios.  
Se utilizan lámparas led.  
Se reutiliza el papel ya usado.  
Se utilizan cisternas de wc con reducción de caudal de agua.  
El toner de impresora es recogido por el proveedor para su reciclado.

**Compromiso frente al cambio climático**

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

**35.1. Información adicional.**

Adherida a la Estrategia de Educación Ambiental (EÁREA) con nº 357  
Adherida a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias (EACCEL) con nivel de compromiso 2.  
Vinculada a la Estrategia de Cambio Climático, Calidad del Aire y Salud de Zaragoza (ECAZ 3.0)  
Entidad adherida a la propuesta Casto Histórico Socialmente Responsable (CHSR), con el nº 71.

**Economía circular**

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

**36.1. Información adicional**

Se separan los residuos y se llevan a sus contenedores específicos o puntos limpios.  
Se utilizan lámparas led.  
Se reutiliza el papel ya usado.  
Se utilizan cisternas de wc con reducción de caudal de agua.  
El toner de impresora es recogido por el proveedor para su reciclado.

### **Comunicación ambiental**

**37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

#### **37.1. Información adicional**

Para nuestras comunicaciones utilizamos siempre web y redes sociales además de comunicados de prensa para los medios de comunicación y boletín de simpatizantes.

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

### **Priorización de temas**

**38.- 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)**

-

### **Valoración Global**

**39.- ¿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**

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

Responder con rapidez a las necesidades de las personas consumidoras, sobre todo a través de los canales de difusión de información como medios de comunicación, redes sociales, web...

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

Mejorar la planificación a medio y largo plazo protocolarizando mejor las acciones a realizar.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los**

**que más impacta?**

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