

RSA - PYMES

Empresa evaluada

WHITMORE WEST COMPANY, S.L.

CIF:B87033445

Polígono Industrial Centrovia C/Los Angeles 15.-

50196 - La Muela (zaragoza)

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

WHITMORE WEST COMPANY, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

POL. IND. CENTROVIA, C/ LOS ANGELES 15, NAVE 2-3,

50196 LA MUELA (ZARAGOZA)

03 - Sector. Actividad

ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE A TEMPERATURA CONTROLADA

04 - Año comienzo actividad.

2014

05 - Número de personas empleadas

30

06 - Persona contacto

SANTIAGO GUTIÉRREZ ARNAS

RESPONSABLE DE CALIDAD

07 - E-mail contacto

calidad@whitmore.es

08.- Página web

www.whitmore.es

GENERAL

Tendencias Globales

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

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

Son temas muy importantes para la empresa y se realiza seguimiento de ellos.
El ejemplo más reciente fue la guerra de Ucrania, y como esta afectando a la economía.
Ante ello hubo que tomar medidas debido a como nos afecto en el incremento de los combustibles y el precio de la energía.

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

Si

2.1. Información adicional

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

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

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

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

3.1. Información adicional

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

Este año se han planteado como objetivos.

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

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

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

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se

relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

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

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

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

6.1. Información adicional

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

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

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

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

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

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

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

8.1. Información adicional

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

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

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

Plan de Responsabilidad Social

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

9.1. Información adicional

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

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

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

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

10.1. Información adicional

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

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

11.1. Información adicional

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

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

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

12.1. Información adicional

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

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

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

13.1. Información adicional

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

Calidad de los productos y servicios

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

14.1. Información adicional

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

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

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

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

16.1. Información adicional

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

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

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

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

No se han desarrollado actividades en esta materia

18.1. Información adicional.

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

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

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

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

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

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Al ser una empresa pequeña, la conciliación es efectiva.

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

Formación y desarrollo profesional

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

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

20.1. Información adicional.

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

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

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

21.1. Información adicional.

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

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

22.1. Información adicional.

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

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

23.1. Información adicional.

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

Clasificación y evaluación de proveedores

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

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

24.1. Información adicional.

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

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

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

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

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

Transparencia con el entorno social de la organización

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

No se difunden estas actuaciones

27.1. Información adicional

No se da publicidad al ser temas muy puntuales.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

Se informa únicamente cuando se demanda

28.1. Información adicional

Al ser puntuales, no se le da publicidad.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

29.1. Información adicional.

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

Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

30.1. Información adicional.

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

Economía circular

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

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

31.1. Información adicional

- Reciclaje del plástico.
- Reutilización de los palets de mercancía que vuelven al cliente después de entregar la mercancía.
- Contratación de energía 100% renovable.
- Reducción gases efecto invernadero que los equipos de frío.

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se

comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

32.1. Información adicional

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

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

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

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

Valoración Global

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

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

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

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Reducir la huella de carbono de la organización.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.