

# MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



## ÍNDICE

### **PARTE I. ASPECTOS GENERALES**

---

<b>I.1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>7</b>
I.1.1 ¿Quiénes somos?.....	7
I.1.2. Misión, visión y valores.....	8
I.1.3. Principales magnitudes y cifras.....	9
I.1.4. Historia de la empresa.....	11
I.1.5. Mercados.....	20
I.1.6. Productos.....	221
I.1.7. Producción.....	28
I.1.8. Listado de asociaciones con las que colabora.....	29
<b>I.2 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>32</b>
I.2.1 Análisis de materialidad.....	32
I.2.2 Grupos de interés vinculados con la organización.....	35
I.2.3 Base para la elección de los grupos de interés.....	35
I.2.4 Enfoques adaptados para la relación con los grupos de interés.....	36
<b>I.3 PERFIL DEL INFORME.....</b>	<b>38</b>
<b>I.4 GOBIERNO.....</b>	<b>39</b>
I.4.1 Estructura de gobierno.....	39
<b>I.5. ÉTICA E INTEGRIDAD.....</b>	<b>40</b>

### **PARTE II COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES**

---

<b>II. 1. CALIDAD.....</b>	<b>44</b>
<b>II. 2. INNOVACIÓN.....</b>	<b>49</b>
<b>II. 3. TRANSPARENCIA.....</b>	<b>57</b>

### **PARTE III COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS**

---

<b>III.1. SATISFACCIÓN.....</b>	<b>661</b>
<b>III.2. IGUALDAD.....</b>	<b>66</b>

III.3. CONCILIACIÓN .....	68
III.4. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE ACOSO .....	70
III.5. FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD .....	72
III.6. SEGURIDAD Y SALUD .....	78
III.7. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....	88
III.8. COMPLIANCE.....	89
<b>PARTE IV. COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES</b>	
IV.1. COMPRAS .....	91
IV.2. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES .....	92
<b>PARTE V. COMPROMISOS CON EL ENTORNO SOCIAL</b>	
V.1. PATROCINIOS.....	92
V.2. COLABORACIONES SOCIALES.....	94
<b>PARTE VI. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE</b>	
VI.1 ENERGÍA .....	99
VI.2 VERTIDOS Y RESIDUOS.....	10000
<b>PARTE VII. COMPROMISOS PARA EL PRÓXIMO BIENIO 2024-2025</b>	
VII.1 COMPROMISOS PARA 2024-2025.....	106
ANEXO I. TABLAS DE INDICADORES GRI (Opción “esencial”).....	108



## **CARTA DEL DIRECTOR GENERAL**

**Fernando Benito Monreal. Director General.**

Enganches Aragón se fundó en 1992 en Cuarte de Huerva (Zaragoza) como una empresa familiar con cuatro empleados. Muchas cosas han cambiado desde entonces, ya que ahora somos más de un centenar de trabajadores, nuestros enganches de remolque se comercializan en los cinco continentes y con la marca TowCar hemos abierto nuevos caminos hacia otras soluciones de transporte sobre bola de enganche (portabicicletas, portaequipajes, portamotos, portaesquí, etc.). Tras la pandemia de COVID-19, intensificamos el trabajo para luchar por una sociedad más sostenible y con mejor calidad de vida. Además, hemos hecho una apuesta clara y firme por la digitalización de la empresa y por la puesta en marcha de nueva maquinaria que facilite nuestro trabajo en planta. Y en ese camino seguimos como objetivo claramente diferenciador y de futuro.

En Enganches Aragón pensamos que la primera obligación social de la empresa es ser rentable, con un empleo de calidad, seguro y estable. Estamos convencidos de que no hay que ser solo excelentes, sino que debemos ser rentables. De hecho, hay que ser excelentes por ser rentables. Solo si atendemos las expectativas de nuestros clientes y de nuestros empleados, las dos piezas esenciales en nuestro día a día, aseguraremos unos mejores resultados económicos y contribuiremos, aunque sea mínimamente, a crear un mundo mejor. Desde estas líneas Enganches Aragón se compromete un año más a respaldar públicamente los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de RSC y a priorizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Pretendemos seguir siendo uno de los referentes de la industria europea del enganche y convertirnos en empresa generadora de nuevos nichos de mercado en Europa de productos de movilidad sobre la bola de enganche. Sabemos que no es fácil, pero queremos “tener de todo en todo momento” y eso exige un plus de responsabilidad y compromiso a una pyme que compite con grandes multinacionales en el sector. En estas tres décadas, es mucho lo que hemos aprendido en cuanto a respeto al medio ambiente, sostenibilidad y compromiso y, por lo tanto, debemos esforzarnos cada día en hacer las cosas mejor para devolver a la sociedad todo lo que nos ha dado y respetar nuestro entorno.

Para conseguir estos retos tenemos un duro trabajo por delante. Nuestros empleados son los primeros que están adaptándose a estos cambios en la manera de producir y a los que estamos exigiendo más esfuerzo en sus tareas diarias. Sin ellos, no sería posible porque solo cuidando a nuestros empleados podremos cuidar mejor y satisfacer las necesidades de nuestros clientes y contribuiremos, aunque sea con un pequeño granito de arena, a intentar mantener y dejar un planeta mejor para todos.

Fernando Benito Monreal

## NUESTRO ENFOQUE PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Enganches Aragón está comprometida y contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) incluidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible. En esta novena memoria de sostenibilidad, iniciamos un ciclo de reporte y transparencia anual donde pretendemos demostrar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general nuestra pequeña aportación al desarrollo sostenible.

En Enganches Aragón, adoptamos este enfoque de manera integrada en nuestra estrategia corporativa, focalizando nuestra contribución y midiendo el desempeño de aquellos ODS que más relación guardan con nuestra actividad. Para conseguir este compromiso buscamos involucrar a todos nuestros grupos de interés y trabajar conjuntamente en esa dirección.

Como ya dijimos en anteriores memorias, el proyecto de integración de los ODS en la estrategia de Enganches Aragón surge de la necesidad de integrar y estructurar las actuaciones e iniciativas sostenibles que ya veníamos realizando en los últimos ejercicios. Con este proyecto, la dirección de nuestra empresa asume su liderazgo y establece la sostenibilidad como estrategia transversal de la organización, extendiéndolo a todos sus grupos de interés, para así, generar impactos sociales y medioambientales positivos en la sociedad, mientras da respuesta a las necesidades y objetivos de la empresa.



Podemos ver aquí los ODS sobre los que nuestra empresa tiene sus principales impactos en términos de sostenibilidad y sobre los que venimos desarrollando distintas acciones e iniciativas que incrementan nuestros impactos positivos, mientras definimos objetivos concretos para mejorar dichos impactos a través de los planes y programas que esperamos desarrollar en un futuro próximo.



Esta identificación de ODS es fruto y resultado del trabajo integrado realizado por nuestra empresa a la hora de definir los contenidos del mismo.

## PARTE I. ASPECTOS GENERALES

---

### I.1 Perfil de la organización

#### I.1.1 ¿Quiénes somos?

Enganches Aragón se fundó en 1992. Es una empresa familiar, de capital íntegramente aragonés, radicada en Zaragoza (España), concretamente en el polígono industrial de Malpica, Calle B, parcela nº 77 (50016 Zaragoza).



Su actividad principal se centra en el diseño, fabricación, distribución y comercialización de **enganches de remolque** para toda clase de turismos, furgonetas y vehículos 4x4 de hasta 3.500 Kg de arrastre, así como de una completa gama de kits electrónicos de automoción y otras soluciones de transporte sobre bola de enganche. Enganches Aragón en la actualidad es líder en el mercado nacional y en el sur de Europa, gracias a unas sólidas bases fundamentadas en la **calidad del producto** y el **servicio**.





### I.1.3. Principales magnitudes y cifras

La historia de Enganches Aragón es la historia de una familia hecha a sí misma. Fernando Benito y sus hijos comparten desde 1992 el trabajo de sacar adelante esta empresa hasta convertirla en líder del sector con tres máximas: pasión, decisión y servicio. Agilidad, innovación y compromiso son también valores que han caracterizado a la empresa en los últimos 31 años.

Durante el 2023, salieron de la fábrica de Malpica más de 106.000 enganches con destino a los cinco continentes, más de 50.000 kits electrónicos de automoción, más de 6.200 unidades de portaequipajes TowBox y en torno a 2.300 portabicicletas, entre otros productos hasta lograr una facturación superior a los 21 millones de euros.

- Número enganches vendidos 2023: 106.768
- Número kits eléctricos vendidos 2023: 47.278
- Número TowBox vendidos 2023: 6.215
- Número portabicis vendidos 2023: 2.309

#### PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ORGANIZACIÓN 2023

Cifra de negocios	21.746.073,42 €
Volumen total de activos	20.033.776,55 €
Valor económico distribuido	18.066.357,10 €
Valor económico retenido	3.679.716,32 €
Ayudas financieras /subvenciones recibidas	0,00 €
Número de trabajadores	104

#### Ayudas económicas otorgadas por los Gobiernos

El valor monetario total de las ayudas económicas recibidas de entes del Gobierno en los tres últimos años es el siguiente:

Ayudas financieras / subvenciones	2021	2022	2023
	18.500 €	829.309,85 €	0,00 €

Durante el 2023, Enganches Aragón no recibió subvenciones públicas. En el 2022, la mayoría de las subvenciones recibidas por Enganches Aragón de las diferentes administraciones públicas corresponden a partidas procedentes del PERTE VEC (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica del Vehículo Eléctrico). Este dinero procedente de ayudas públicas lo hemos dedicado, entre otros proyectos, a la puesta en marcha del primer test C.A.R.L.O.S. (CAR LOading Standard) en España. Se trata de un ensayo de cada uno de nuestros enganches que

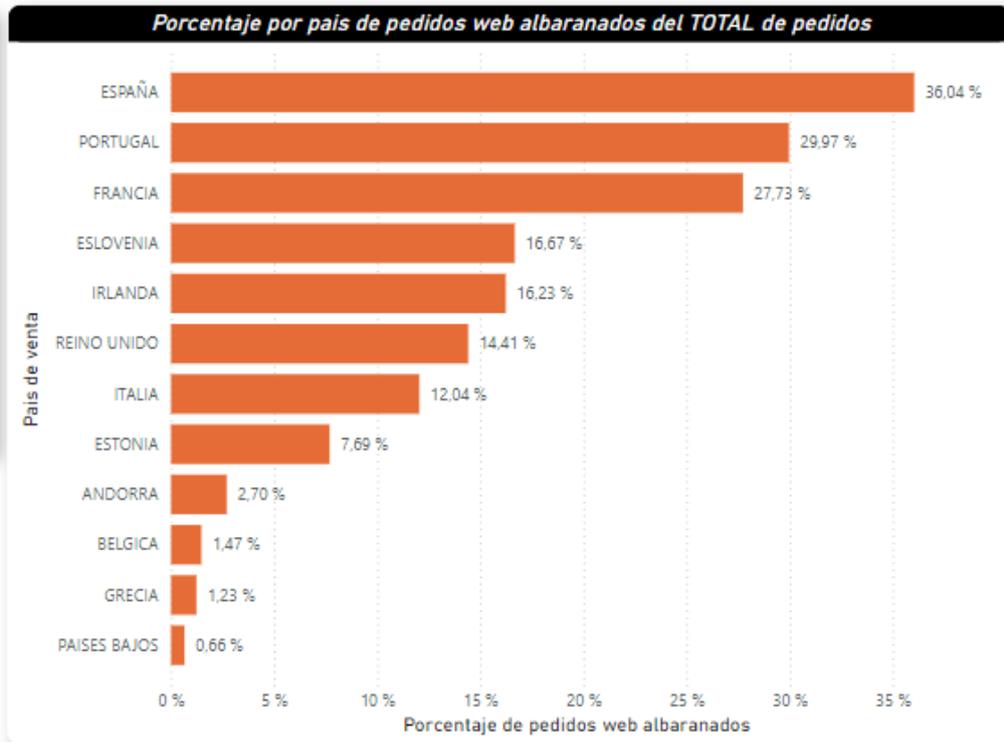
simula fielmente la vida de un enganche durante su uso en un vehículo. Además de ensayar con la fuerza vertical y la tracción, el test C.A.R.L.O.S. introduce las fuerzas laterales y tres ciclos diferentes o secuencias. Cada nuevo enganche se somete a esta prueba durante 92 horas antes de salir a la venta. Es el ensayo que exigen los primeros equipos de automoción a las empresas que fabrican enganches.

Otra parte del paquete de ayudas del PERTE VEC se ha invertido en maquinaria y, en concreto, en la adquisición de una nueva máquina láser. Además, en el último trienio, Enganches Aragón ha seguido recibiendo ayudas dedicadas a la digitalización de los procesos industriales de la empresa, una asignatura que ya empezamos a mejorar durante 2021 y que consideramos vital para seguir avanzando y estar a la altura de las exigencias requeridas en el siglo XXI. En Enganches Aragón, estamos convencidos de que la digitalización nos ayudará a diferenciarnos de la competencia y a ofrecer un valor añadido a nuestros productos para nuestros clientes.

El volumen de fabricación anual está cifrado en 96.011 unidades de enganches en 2023 y se estima que en el 2024 cerraremos con una producción que superará las 100.000 unidades solo de enganches. Durante el 2023, Enganches Aragón sacó al mercado un centenar de nuevos modelos de enganche para otros tantos nuevos vehículos, entre ellos vehículos eléctricos e híbridos. La empresa tenía almacenados unos 20.000 enganches a finales de diciembre de 2023 garantizando así a sus clientes una rápida atención en temporada alta (junio/julio).

A lo largo de 2023, fabricamos diariamente una media de 450 enganches de media en dos turnos de trabajo, mientras que la media de ventas diaria durante 2023 fue de 383 enganches. Durante el 2023, se montaron más de 1.120 enganches en el taller de Enganches Aragón, lo que nos permite contar con una amplia experiencia en el montaje e instalación, que utilizamos para apoyar técnicamente a nuestros clientes y talleres. Además, se impartieron 20 cursos de formación en montaje de enganches y kits electrónicos a otros tantos clientes para mejorar la calidad de servicio al cliente final.

Durante el ejercicio de 2023, se atendieron más de 100.000 llamadas en el call center (en concreto, 108.041 llamadas). Aproximadamente, el 36% de los pedidos de nuestros clientes españoles se cumplimenta vía web. Y este es el gráfico que representa el % de pedidos que se tramitan online en los diferentes países en los que tenemos clientes profesionales:



Desde que un nuevo coche llega a Enganches Aragón para el diseño del enganche hasta que se comercializa el producto con homologación europea pasan una media de entre 15 y 18 semanas. Durante el pasado año, se incrementó considerablemente el número de clientes nuevos, con una media de 108 nuevas altas al mes, alcanzando la cifra total de 1.295 nuevos clientes (121 de exportación y 1.174 en España).

#### I.1.4. Historia de la empresa

Inicialmente, la primera sede de Enganches Aragón estaba en una nave de Cuarte de Huerva (Zaragoza). Allí comenzaron a fabricarse los primeros enganches de remolque. Solo tres años después, en 1995, se crea la marca **ARAGÓN** patentada para toda Europa y con la que ahora se venden los enganches en los cinco continentes. En el año 2000, la empresa se traslada al polígono industrial de Malpica (Zaragoza) donde se produce la expansión comercial de la misma. La clave está en que Enganches Aragón consigue ser la empresa más ágil del mercado en conseguir la homologación europea de los enganches y, por lo tanto, en la comercialización de nuevos productos.

Se convierten en los primeros que pueden vender con garantías y sellos de calidad europeos. Además, se facilitan a todos los clientes profesionales de los talleres toda la documentación necesaria para legalizar un enganche y pasar la ITV sin complicaciones.

Se puede decir sin rubor que, muchas veces, cuando un vehículo se comercializa en el mercado, Enganches Aragón ya tiene en muchos casos listos los enganches gracias a su red de contactos con concesionarios y fabricantes de coches en España.

Cada enganche requiere un kit eléctrico de automoción para que funcionen los intermitentes, la luz de marcha atrás y, en su caso, la luz antiniebla o el sensor de aparcamiento del vehículo y/o del remolque, portabicicletas, portaequipajes o caravana que arrastra. En el 2005, la empresa patentó un producto ligado al enganche: el kit universal Aragón 501, que sirve para la mayoría de los coches del mercado. Paralelamente, se ampliaron las instalaciones de Malpica con una segunda nave y se creó un departamento de exportación para salir a conquistar nuevos mercados internacionales.

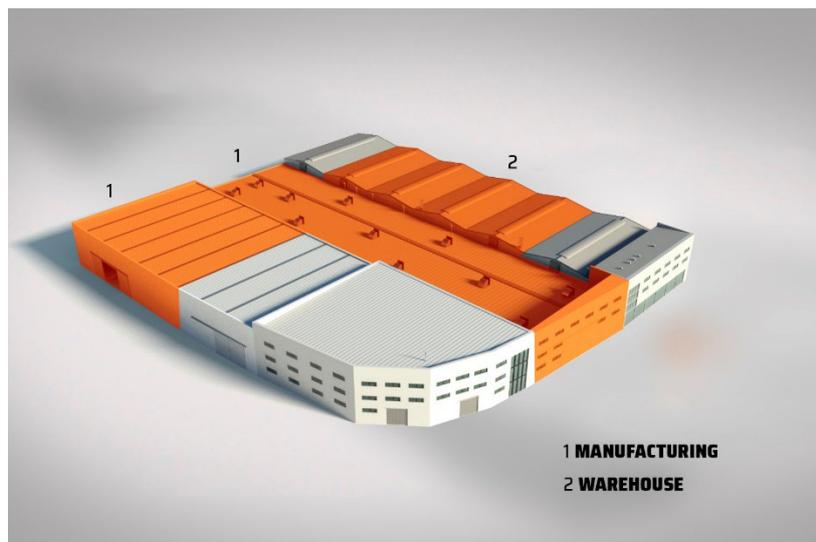


La innovación continúa creciendo en el 2009 con la venta del primer TowBox, el primer remolque sin ruedas del mercado español, colocado directamente sobre la bola del enganche. El éxito de estos productos innovadores lleva a Enganches Aragón a crear en el 2010 la marca TowCar, bajo la cual comercializamos soluciones de transporte (portabicicletas, portaequipajes, portaperros y portaesquí sobre bola de enganche). En 2011, sucede un hito importante de Enganches Aragón, Fernando Benito se jubila y sus tres hijos quedan como responsables al frente de la empresa.

Solo un año después, en 2012 Enganches Aragón acomete la tercera ampliación de sus instalaciones en el polígono industrial de Malpica, lo que permite superar los 15.600 metros cuadrados de superficie. Se dedica parte de una nave a la fabricación y almacenaje de portaequipajes TowBox, portamotos y portaesquí TowCar y el resto de productos de la gama TowCar (portabicicletas, accesorios, recambios....).

La plantilla alcanza los 65 trabajadores y la red de comerciales se extiende por todo el territorio nacional y el extranjero.

Mapa de la planta de Enganches Aragón destinada a fabricación y almacén:



Mapa de la planta de Enganches Aragón destinada a fabricación de TowBox y taller de montaje de enganches:



El resto de la empresa se destina a oficinas, laboratorio de ensayos y logística.

En el 2013, Enganches Aragón lanza una versión más moderna del TowBox V2, que se presenta en Sema Show Las Vegas (EEUU). TowBox V2 es un sistema que permite por primera vez adaptar el enganche europeo al sistema

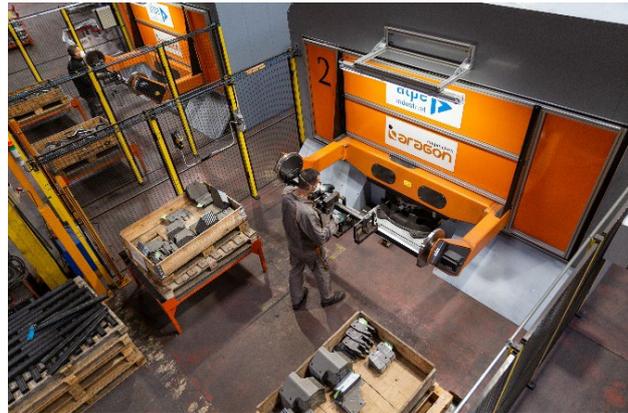
americano y que permitirá a Enganches Aragón vender sus enganches en todo el continente americano. Se implanta además el sistema de almacén flexible avanzado y la empresa se lanza a la venta on-line de sus productos a través de sus dos páginas web: [www.enganchesaragon.com](http://www.enganchesaragon.com) y [www.towcar.es](http://www.towcar.es).

En 2016, comenzamos la implantación del sistema de gestión Lean para lograr el camino a la excelencia y durante todo el 2017 y años sucesivos tenemos la intención de seguir profundizando por este camino puesto que consideramos que solo fabricando de manera eficiente e inteligente podremos mejorar nuestros productos, la calidad de vida de nuestros empleados y, consecuentemente, la satisfacción de nuestros clientes, siempre respetando el medioambiente. El 2016 está marcado también en nuestro calendario de hitos porque fue el año en que el Gobierno de Aragón nos concedió el sello de empresa socialmente responsable. ¡Ya han pasado ocho años y seguimos con el compromiso anual de renovarlo y mejorar nuestros compromisos!

Además, nuestros nuevos productos fueron saliendo al mercado y en el 2017 comenzamos a comercializar el nuevo kit eléctrico universal AR513, conseguimos ser distribuidores en exclusiva de las marcas Whispbar y Yakima en España y Portugal y celebramos nuestro 25 aniversario con toda la plantilla y nuestras familias. La empresa apostó por una celebración con los trabajadores y familias de la empresa. Tuvimos magos, pintacaras, hinchables, una paella gigante, visitas a la fábrica en familia. Compartimos una jornada completa con todos los empleados y sus familias, en un intento de mostrar a las parejas e hijos dónde pasamos nuestra jornada laboral.

En el 2018, Enganches Aragón recibió en Frankfurt el Premio de la Galería de Innovación en la categoría de componentes de automoción por los nuevos Pilotos Universales Full Led. Este galardón fue un acicate para la compañía porque supuso el reconocimiento internacional a un producto que patentamos y que supone un gran avance para las soluciones de transporte, ya que permite aplicar tecnología LED en toda clase de vehículos, incluso en aquellos que no la llevan de serie. Además, en el 2018 pusimos en funcionamiento en la fábrica una segunda máquina láser que corta las piezas de los enganches y que nos ha permitido incrementar la producción. La inversión ha sido cuantiosa, pero los resultados son notablemente ventajosos para que la empresa pueda pensar en incrementar la producción a corto, medio y largo plazo.

El 2019 fue el año en que sacamos al mercado la nueva versión del portaequipajes TowBox V3, mucho más moderno y acorde con la estética de los coches actuales y con Pilotos Universales Full Led de serie. Además, el Clúster de Automoción de Aragón (CAAR) nos concedió el galardón de 'Mejor Pyme Aragonesa en RSC', un premio que, como dijimos durante la gala de entrega *'solo puede servirnos para intentar hacer las cosas mejor cada día y para no conformarnos con lo que ya tenemos porque sabemos que nos queda mucho por mejorar'*. A pesar de la pandemia y de que la empresa estuvo en ERTE durante varias semanas, en el 2020 se acometieron también mejoras en la planta como la puesta en marcha de soldadura robotizada que aumenta la seguridad laboral de nuestros empleados.



En 2021, se puso en marcha una nueva máquina de soldadura de tuercas por resistencia con un agarre insuperable. El 2022 e trabajó intensamente en la digitalización de procesos: nueva página web, nueva APP Enganches Aragón y Aragón Visual, el proyecto más estratégico de los 30 años de historia de nuestra empresa. Cada uno de los enganches que salen de nuestra fábrica lleva incorporado un código QR. Este código permite a nuestros clientes ver vídeos de montaje paso a paso de enganches y kits electrónicos de diferentes modelos de vehículos. Los vídeos están disponibles en cinco idiomas y son la mejor ayuda para el instalador de enganches y kits electrónicos.

Al finalizar el año 2022, teníamos ya más de un centenar de modelos de enganche para otros tantos modelos de vehículos grabados. Y el banco de vídeos sigue creciendo porque los instaladores tienen un plus con cada enganche: unas instrucciones de montaje del enganche y del kit electrónico paso a paso a su disposición durante 72 horas.



AREX (Aragón Exterior) nos concedió en el 2022 el I Premio Mercados Digitales Internacionales por la originalidad, singularidad y efectividad de nuestro proyecto Aragón Visual.



En febrero de 2022, la empresa cumplió 30 años de existencia. La dirección decidió que la mejor apuesta para conmemorar tres décadas de vida era celebrar una jornada de convivencia con toda la plantilla, sus familias, algunos de nuestros proveedores, patrocinados y clientes más cercanos.



### I.1.4.1. Hitos históricos

- 1992 • Fundación Enganches Aragón con sede en Cuarte de Huerva (Zaragoza).
- 1995 • Homologación UE para la venta de enganches.
- 1998 • Implantación del sistema de gestión de la calidad.
- 1999 • Enganches Aragón comienza a exportar.
- 2000 • Traslado a instalaciones de Malpica (Zaragoza).
- 2010 • Creación de la marca TowCar para comercializar soluciones de transporte.
- 2012 • Premio a la Exportación de la Cámara de Comercio de Zaragoza.
- 2013 • Ampliación de las instalaciones hasta conseguir 15.600 m<sup>2</sup> de superficie. La red comercial se extiende a toda España..
- 2014 • Premio PILOT a la Excelencia Logística..
- 2015 • Suministro de accesorio original como primer equipo. Creación de Rotolia Plástica.
- 2016 • Obtención del sello empresa socialmente responsable por el Gobierno de Aragón.
- 2018 • Premio Galería de Innovación de la Feria Automechanika de Frankfurt (Alemania).
- 2019 • Premio Mejor Pyme RSC concedido por el Clúster de Automoción de Aragón (CAAR).
- 2022 • Puesta en marcha del proyecto Aragón Visual, con vídeos de montaje paso a paso.
- 2022 • I Premio Mercados Digitales Internacionales, concedido por Aragón Exterior (AREX).
- 2022 • Celebración del 30 aniversario de Enganches Aragón con empleados y familias.

### I.1.4.2. Hitos de producto

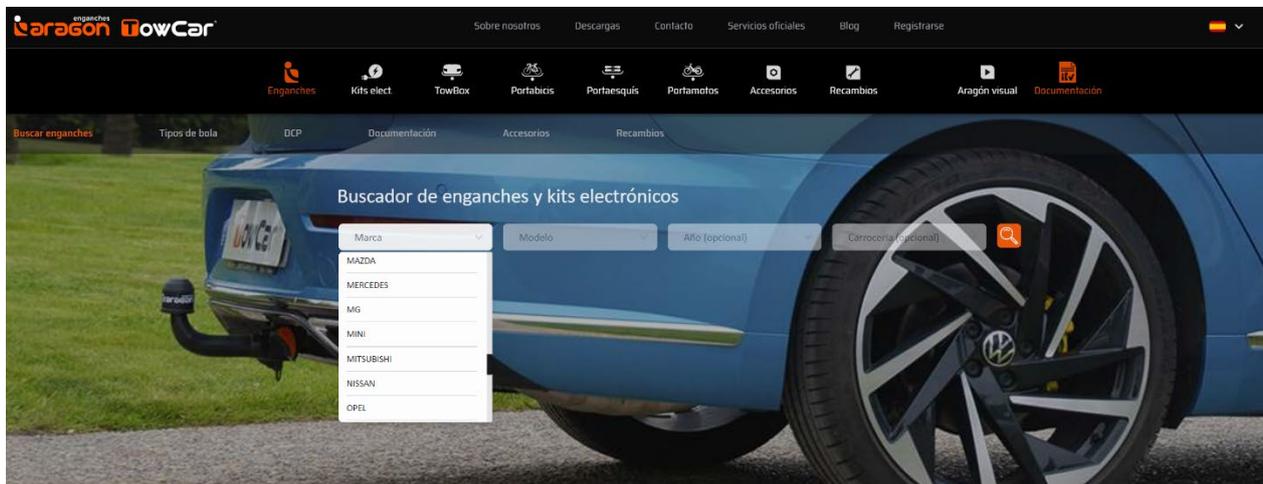
- 1992 • Fabricación y venta de los primeros enganches.
- 1995 • Apuesta por la fabricación de enganches europeos.
- 2005 • Lanzamiento del kit eléctrico universal Aragón 501.
- 2007 • Lanzamiento bola extraíble horizontal AM.
- 2009 • Lanzamiento del TowBox, un remolque sobre ruedas colocado sobre la bola del enganche.
- 2010 • Creación de la marca TowCar para vender soluciones de transporte: portabicis, portaesquí, portaequipajes, portamotos...
- 2014 • Lanzamiento del primer portamotos colocado sobre bola de enganche.
- 2016 • Lanzamiento del primer portaesquí colocado sobre bola de enganche.
- 2017 • Lanzamiento del kit eléctrico universal Aragón 513.
- 2019 • Sale al mercado la versión número tres de nuestro portaequipajes TowBox, en esta ocasión TowBox V3 incluye de serie pilotos universales Full Led y un significativo cambio estético.
- 2020 • Lanzamiento de los Dispositivos de Carga Puntual (DCP), la alternativa al enganche para los vehículos sin MMR, híbridos o eléctricos.
- 2021 • Nuevo kit electrónico ARAGÓN TRUCK, especialmente diseñado para pick-ups y furgonetas.
- 2022 • Primer kit electrónico con conexión a la línea CAN-BUS de fabricación propia: Aragón CAN.
- 2023 • Lanzamiento del nuevo portaequipajes TowBox EVO, mucho más ligero, compacto y moderno.

### I.1.4.3. Hitos tecnológicos

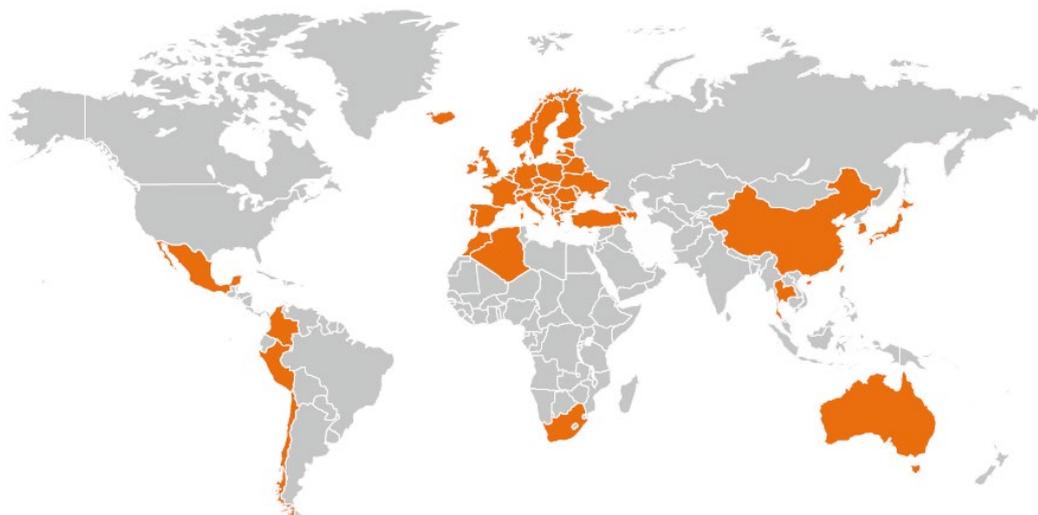
1998	• Lanzamiento primera página web
1999	• Primer robot de soldadura.
2004	• Implantación ERP (RPS)
2006	• Implantación sistema granallado de pintura y primera máquina de corte por plasma.
2008	• Compra del brazo escáner para digitalizar el chasis de los coches y mejorar el diseño en 3D de los enganches.
2009	• Implantación nuevo ERP (Microsoft Dynamics Nav) y captura de datos en pantalla con códigos de barra. Escandallo completo de producto.
2010	• Implantación de Qlikview.
2013	• Inicio venta on line desde <a href="http://www.enganchesaragon.com">www.enganchesaragon.com</a> e implantación del sistema de almacén flexible avanzado.
2016	• Implantación del sistema de gestión Lean Manufacturing.
2018	• Puesta en marcha de la segunda máquina láser para incrementar la producción.
2020	• Puesta en marcha de nuevos robots de soldadura en la fábrica para mejorar la producción y, sobre todo, la seguridad laboral de los trabajadores.
2021	• Comienza nuestra apuesta estratégica por la digitalización: nueva web, nueva APP Enganches Aragón y Aragón Visual, el proyecto más estratégido de la historia de la compañía con vídeos paso a paso sobre el montaje de enganches y kits electrónicos en cinco idiomas.
2022	• Implantación de dos nuevos robots de soldadura de enganches en la zona de fabricación.
2022	• Superamos el cententar de vídeos de montaje de enganche y kit electrónico paso a paso, dentro del proyecto ARAGÓN VISUAL. Puesta en marcha de la APP Enganches Aragón.
2023	• Instalación de la tercera máquina de corte láser: AMADA Ensis 3015 AJ
2023	• Comienza la instalación del primer Test C.A.R.L.O.S (CAR LOading Standard) en España, exigido por los primeros equipos de automoción.
2023	• Usamos la realidad aumentada para enseñar a los clientes desde la APP Enganches Aragón cómo queda un portaequipajes TowBox en el vehículo antes de comprarlo.

### I.1.5. Mercados

El enganche es el producto estrella de la empresa, que cuenta con un catálogo de más de **1.800 referencias** diferentes. Esta cifra está en continuo crecimiento puesto que cada vez que un nuevo coche o vehículo comercial sale al mercado, Enganches Aragón diseña y fabrica el enganche o el Dispositivo de Carga Puntual (DCP) adecuado para cada modelo.



Una de las claves del éxito de Enganches Aragón en los últimos años ha sido la exportación. Enganches Aragón ha sabido abrir nuevos mercados y sus productos a los cinco continentes, repartidos en 60 países, lo que le ha permitido sobrevivir ante la caída de las ventas a nivel nacional de los últimos años consecuencia de la crisis mundial. En la siguiente imagen se muestra en color naranja todos los países donde Enganches Aragón exporta sus productos.



Enganches Aragón se está consolidando en el mercado internacional y en la actualidad está en una posición muy aventajada. La exportación de la empresa se mantiene firme y en 2023 representa el 52,9% de los ingresos totales de la empresa. La apuesta por un producto diversificado desde hace unos catorce años nos ha permitido comercializar no solo enganches y kits electrónicos de automoción, sino todo tipo de soluciones de transporte (portabicicletas, portaequipajes TowBox, portaesquí, accesorios...) en los cinco continentes.

### I.1.6. Productos

Enganches Aragón es una pyme aragonesa de origen familiar, que ha logrado hacerse un hueco importante en el mercado, llegando a convertirse en líderes del mercado nacional y a ser referentes en Europa. Parte de su éxito se basa en la buena organización, el saber hacer de sus trabajadores, las inversiones realizadas en la tecnología más puntera y en su laboratorio de I+D+i, que ha permitido a Enganches Aragón fabricar productos altamente competitivos por su diseño innovador, funcionalidad, calidad y precios. Siempre repetimos que nuestra clave es “servicio, servicio y servicio”.

Desde la creación de Enganches Aragón en **1992 hasta el año 2009**, la empresa solo comercializaba enganches para todo tipo de vehículos y kits eléctricos de automoción. Fue en el año 2009 cuando empezamos a vender los primeros portaequipajes TowBox y en el 2010 cuando creamos la marca TowCar, bajo cuyo paraguas comercializamos todo tipo de soluciones de transporte.

#### Enganche desmontable vertical

El gancho de remolque es prácticamente invisible cuando la bola está quitada. Es perfecta para mantener intacta la estética del vehículo puesto que su instalación no requiere recortes visibles en el paragolpes. La bola extraíble se encaja desde abajo sin ningún esfuerzo. Incluye bloqueo automático y cerradura antirrobo insertada en el núcleo.



### **Cabezal desmontable horizontal**

La bola de remolque extraíble horizontal permite montar y desmontar el enganche en segundos sin ningún tipo de herramienta. Son perfectos para quienes buscan una bola de remolque que no se vea, pero que esté siempre a mano sin alterar el diseño del coche. Su menor volumen evita realizar muchos recortes en el paragolpes. Incorporan un doble sistema de seguridad que, mediante un frenado, evita cualquier tipo de balanceo.



### **Fija o cuello de cisne**

Se trata de un modelo de enganche que por las características de la bola se adapta muy bien estéticamente al vehículo. Se considera una bola fija, aunque se puede desmontar del vehículo con herramienta manual. Es el sistema utilizado en la mayoría de sus enganches. Se trata de un tipo de bola que queda bien estéticamente debido a las líneas limpias de su diseño. Permite tener el enganche siempre a mano, listo para remolcar enganches.



### **Bola placa**

La bola tipo placa es el modelo enganche que, por sus características, se suele utilizar más en vehículos comerciales y 4x4. Puede desmontarse, pero siempre con ayuda de herramienta manual. Tiene un dispositivo homologado según Directiva 94/20 CE. Acabado de la superficie en zinc.



### **Bola mixta**

La bola bulón de Enganches Aragón Tipo G es ideal para vehículos 4x4, de uso agrícola y obras públicas. Se utiliza para los enganches tradicionales (bola de 50 mm) y de enganche de argolla. Este tipo de bulón-mixto también se comercializa suelto. Homologado según Directiva 94/20 CE.



Enganches Aragón ofrece la más completa y profesional gama de **kits eléctricos** del mercado. Tenemos todo tipo de kits eléctricos. En 2022, comenzamos a fabricar kits de fabricación propia vía CAN-BUS, unos kits con conexión a la línea CAN-BUS de fabricación propia que garantizan una fácil instalación y una perfecta conectividad a la centralita del vehículo. Son adaptables a la mayoría de vehículos de los grupos Volkswagen (Audi, Seat, Skoda y Volkswagen) y PSA (Peugeot, Citroën, DS Automobiles y Opel).



Nuestros kits eléctricos universales han supuesto un antes y un después en la industria del enganche de remolque. Su fiabilidad y prestaciones han hecho de este producto un éxito comercial a nivel internacional.

**A partir de 2009**, Enganches Aragón decide ampliar la gama de productos con el fin de abrirse nuevos caminos. Además de enganches y kits eléctricos de automoción. Desde su laboratorio de I+D+i diseñan un nuevo producto denominado **TowBox** y en ese mismo año empiezan con su fabricación.

El TowBox es el primer remolque sin ruedas colocado sobre la bola del enganche del vehículo de fabricación en España. Es un producto multifuncional pensado para el transporte de equipaje, bicicletas, carritos de bebé, sillas de ruedas, etc. Va colocado sobre la bola del enganche, no limita la velocidad del vehículo, no necesita pasar la ITV y puede ser colocado por una sola persona en segundos.



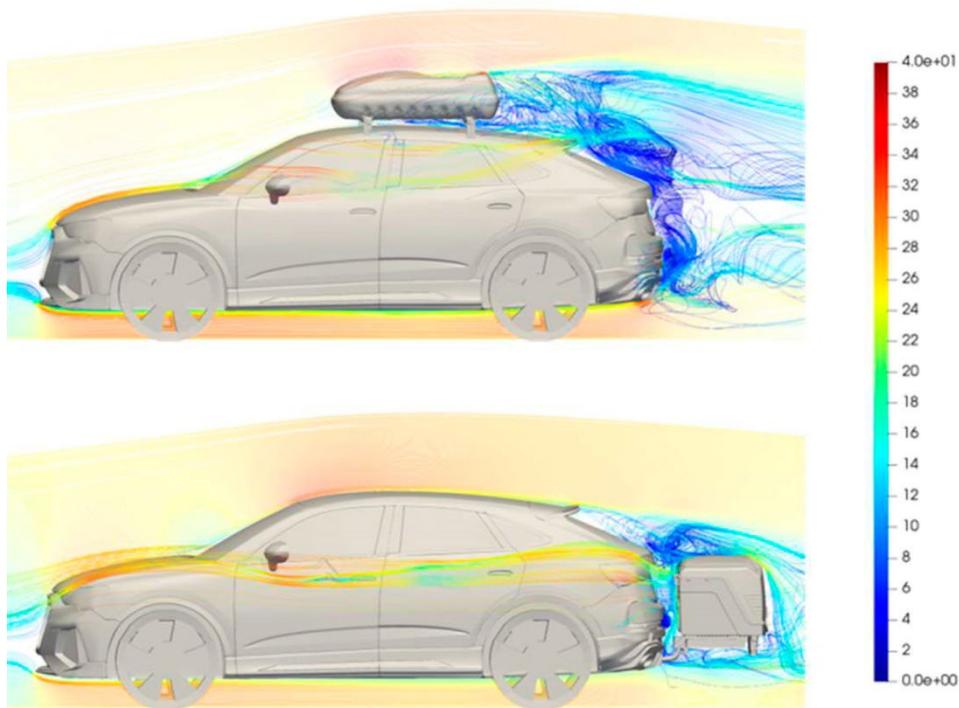
En el 2010 y, gracias al éxito del TowBox, la empresa lanza la marca **TowCar**. El objetivo de crear esta marca es únicamente uno: **dar soluciones de transporte**. Desde la creación de TowCar, Enganches Aragón posee centenares de nuevas referencias divididas en las siguientes categorías:

- Enganches.
- Kits eléctricos.
- Portabicicletas.
- Portaequipajes.
- Portaesquí.
- Portamotos.

Enganches Aragón y TowCar siempre priorizan la venta al cliente de las soluciones de transporte ancladas sobre la bola de enganche del vehículo (TowBox, portamotos, portaesquí y portabicicletas). No solo porque somos fabricantes de enganches, sino también porque estamos convencidos de que al ir colocados en la parte trasera del vehículo no afectan a la aerodinámica del vehículo y permiten una conducción sin ruido y más confortable. Además, la carga se aproxima a la vertical de la bola y el centro de gravedad está más cerca del vehículo, aumentando así la seguridad. Por otra parte, cargar cualquiera de nuestras soluciones de transporte sobre la bola del coche es mucho más cómodo que hacerlo en el techo del mismo, especialmente ahora que los coches más vendidos son SUV, todoterrenos y monovolúmenes o furgonetas.

En 2022, encargamos un estudio al Centro Tecnológico en I + D + i CIRCE para analizar cómo afecta al consumo de combustible y de batería eléctrica llevar las cosas en el techo del vehículo y llevar las cosas en la parte trasera del coche, sobre la bola del enganche. Estamos convencidos desde siempre de la conveniencia de llevar cosas sobre la parte trasera del vehículo, pero estamos convencidos de que las razones científicas y tecnológicas serán un revulsivo para nuestros productos. El informe *'Estudio aerodinámico mediante técnicas de simulación computacional de dinámica de fluidos'* demostró con datos las ventajas de llevar portaequipajes sobre bola TowBox en la parte trasera del coche frente a los cofres de techo. Las principales ventajas que se extraen del informe son:

- Reducción de ruido y vibraciones.
- Facilidad de carga y descarga.
- Reducción de la resistencia aerodinámica: hasta un 24% en SUV y hasta un 33% en vehículos sedán.
- Ahorro de combustible: hasta un 2,4% en SUV y hasta un 3,3% en vehículos sedán.
- Ahorro de consumo de batería eléctrica: hasta un 7,1% en SUV y hasta el 9,8% en vehículos sedán.



La imagen realizada por los investigadores del CIRCE muestra claramente las ventajas de llevar nuestro equipaje en la parte trasera del vehículo, en lugar de en el techo del coche.

En definitiva, con la marca TowCar pretendemos ofrecer soluciones de transporte a todos los conductores para disfrutar del ocio y del tiempo libre en familia. Desde el 2015, Enganches Aragón cuenta también con una empresa dedicada al plástico: **Rotolia Plástica SL** ubicada en Valencia con la que fabricamos las cajas de nuestros portaequipajes y portaperros TowBox y con la que creamos productos a medida para el sector del automóvil y la decoración mediante técnicas de rotomoldeo, inyección, termoconformado o soplado, entre otras. En el año 2017, Enganches Aragón y TowCar negocian la distribución exclusiva en España, Andorra y Portugal de Yakima, una marca que viene a complementar nuestra oferta de soluciones de transporte para transportar cosas en vehículos.



Tras la consecución del Premio a la Galería de la Innovación de la Feria de Automechanika Frankfurt, comienza en 2018 la comercialización de los **pilotos universales Full Led**, unos pilotos que se pueden colocar en portabicicletas de bola, portaequipajes como TowBox, portamotos, portaesquí de bola o cualquier otro sistema de remolque colocado sobre la bola de enganche. La ventaja respecto a otros pilotos ya existentes en el mercado es que incluyen tecnología que emula el comportamiento de una bombilla incandescente. Son válidos para todos los coches del mercado, antiguos o nuevos dotados con tecnología LED. Además, incluyen un microprocesador PCB que adapta el consumo a las señales del kit eléctrico que lleva instalado el enganche en el vehículo. Facilitan el trabajo del instalador en el taller porque no dan fallos y son compatibles con kits eléctricos sin módulo, con módulo analógico y con Can-Bus.

El 2019 es el año de lanzamiento al mercado del nuevo portaequipajes **TowBox V3**, que incluye pilotos universales Full Led de serie y supone un cambio evolutivo considerable en cuanto a la estética, mucho más acorde con los nuevos vehículos en el mercado. Ampliamos también el número de colores en los que comercializamos este portaequipajes sobre bola de enganche.



Tras el lanzamiento del TowBox V3 al mercado, en el 2020 sacamos los Dispositivos de Carga Puntual (DCP), la alternativa al enganche para los vehículos sin Masa Máxima Remolcable (MMR), híbridos o eléctricos. Está claro que las tendencias de movilidad están cambiando y nosotros debemos anticiparnos a las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones de transporte para todos. Los DCP no permiten remolcar, pero sí instalar en los coches eléctricos, híbridos, de gas o sin masa máxima remolcable (MMR) portabicis de bola, portaesquí de bola o portaequipajes TowBox.

En 2021, las novedades de producto no finalizan y comenzamos a desarrollar el nuevo portaequipajes sobre bola TowBox Evo, mucho más ligero y moderno que otras versiones, pero igual de funcional. También lanzamos el kit electrónico válido para pick-ups y furgonetas Aragón Truck, con el que llegamos a la categoría de finalistas en Motortec Madrid 2022. Se trata de un kit electrónico resistente al polvo y al agua que se puede colocar por el exterior de la carrocería del vehículo, lo que permite simplificar mucho el trabajo del instalador. Además, comenzamos a trabajar en el lanzamiento de dos nuevos portaequipajes sobre bola TowBox EVO y TowBox Camper, este último pensado para furgonetas y autocaravanas.

En 2022, lanzamos un proyecto estratégico de digitalización con la APP Enganches Aragón, la nueva página web y el proyecto estratégico Aragón Visual, con vídeos de montaje paso a paso de enganches y kits electrónicos en cinco idiomas, una iniciativa que ninguna otra empresa del mundo ha desarrollado. Utilizamos la tecnología de última generación para que los clientes al recibir el enganche puedan escanear un código QR con nuestra APP Enganches Aragón y ver el vídeo durante 72 horas tantas veces como lo necesiten. No necesitamos que el usuario se registre ni nos facilite sus datos ni nada más, solo que compre nuestro enganche y se descargue la APP. Terminamos el 2023 con más de 250 vídeos grabados. La oferta de la APP Enganches Aragón se complementa en 2023, año en que ponemos en marcha el uso de la realidad aumentada para que los clientes puedan simular cómo quedan nuestros diferentes modelos de portaequipajes TowBox en sus vehículos y elegir el modelo idóneo para su coche. Seguimos trabajando en el desarrollo de nuevos enganches, nuevos kits electrónicos y nuevas soluciones de transporte. Durante el ejercicio de 2023 lanzamos también al mercado nuestro portaequipajes TowBox EVO, más moderno, reducido y funcional.



### I.1.7. Producción

Enganches Aragón supo anticipar la crisis y, aunque sufrió una caída de ventas en el 2008, ha sido la única de las empresas nacionales del sector del enganche que ha seguido creciendo en los últimos años. A continuación, se muestra la producción en unidades de productos de Enganches Aragón de 2021 a 2023. A pesar de que en 2020, debido a la pandemia del coronavirus COVID-19 la producción cayó porque estuvimos en ERTE varias semanas y después sufrimos la falta de materia prima, lo cierto es que una vez recuperada la nueva normalidad, hemos vuelto a las tendencias de producción alcistas, ya que en 2022 fabricamos más de 83.000 enganches y en 2023 hemos superado los 96.000 enganches fabricados. Y la tendencia continúa, ya que terminaremos el 2024 con una producción superior a los 100.000 enganches.

### ENGANCHES FABRICADOS ANUALMENTE

Mes	2021	2022	2023
ENERO	5755	7552	4434
FEBRERO	7608	9731	8091
MARZO	9771	10725	8502
ABRIL	9207	6636	6517
MAYO	9028	9825	11346
JUNIO	10479	10688	10293
JULIO	10205	8294	8869
AGOSTO	4457	4064	5940
SEPTIEMBRE	6074	5332	7863
OCTUBRE	7597	2940	8367
NOVIEMBRE	8969	3504	10384
DICIEMBRE	5455	4122	5405
<b>TOTAL</b>	<b>94.605</b>	<b>83.413</b>	<b>96.011</b>

#### I.1.8. Listado de asociaciones con las que colabora

Enganches Aragón conoce la importancia que tiene alcanzar alianzas con empresas y colaboradores que puedan aportar mejoras a su organización. De la correcta planificación y gestión de estas alianzas dependerá en gran medida que se cumplan o no las expectativas de la empresa. Entre las alianzas con asociaciones u organismos que Enganches Aragón ha establecido en los últimos años destacan:

##### CLUSTER DE AUTOMOCIÓN DE ARAGÓN

Enganches Aragón es socia del CAAR y a través del clúster es capaz de aunar fuerzas con el resto de empresas del sector de automoción, lo cual le dota de una mayor capacidad de negociación, un mayor acceso a la tecnología, formación, y nuevos proyectos como es el de la memoria de sostenibilidad que aquí se desarrolla.



	<p><b>SERNAUTO</b></p> <p>Asociación nacional de fabricantes de componentes y equipos para la automoción. Su objetivo es representar los intereses de la industria de la automoción a través del diálogo entre las empresas, las Administraciones Públicas, instituciones afines y la sociedad en general.</p>
	<p><b>ATE-Serie-EL</b></p> <p>Enganches Aragón realiza una homologación de todos sus enganches de forma previa a su fabricación en serio. Por ello, trabaja en colaboración con el organismo de certificación luxemburgués ATE-Serie-EL, gracias al cual se realizan las homologaciones de los productos en el ministerio de Industria de Luxemburgo, con validez para toda la UE.</p> <p>Gracias a esta alianza, Enganches Aragón es la primera empresa española y, en muchas ocasiones, la primera europea en sacar al mercado un nuevo enganche homologado por la UE.</p>
	<p><b>BUSCANDO SONRISAS</b></p> <p>Asociación que nació con el objetivo de estar cerca de los que más lo necesitan, poniendo especial énfasis en los niños, los jóvenes y ancianos. Buscando Sonrisas pone en marcha numerosos proyectos, como ayudas a comedores escolares, colaboraciones con colectivos de enfermos, becas a familias sin recursos, compras de material a niños en riesgo de exclusión social, campañas de donación, conferencias.</p>
	<p><b>ITAINNOVA (Instituto Tecnológico de Aragón)</b></p> <p>En colaboración con el Instituto Tecnológico de Aragón estamos trabajando para reducir el tiempo de ensayo de cada enganche a la mitad (de 6 a 3 días). El proceso actualmente consta de una prueba de resistencia de dos millones de ciclos a una frecuencia de cuatro hercios, y queremos reducirlo a la mitad (1 millón de ciclos), con una frecuencia de ocho hercios, tal y como establece la normativa de la Unión Europea.</p>

	<p><b>AMASOL</b></p> <p>Los trabajadores de Enganches Aragón colaboramos regularmente en la recogida de ropa, material de hogar y juguetes para la AMASOL. La Asociación de Madres Solas es una entidad sin ánimo de lucro creada para reivindicar, visibilizar y trabajar por la mejora de la situación de las familias monoparentales.</p>
	<p><b>FUNDACIÓN SEUR: TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA</b></p> <p>Desde 2016, Enganches Aragón colabora también de manera regular con la Fundación Seur mediante la campaña “Tapones para una nueva vida”, cuyo objetivo es ayudar a niños sin recursos a acceder a un tratamiento médico o a aparatos ortopédicos no reglados. Los trabajadores de Enganches Aragón ponen su granito de arena y se comprometen así con causas sociales y medioambientales, mediante un sencillo gesto como es la recogida de tapones de plástico.</p>
	<p><b>ASOCIACIÓN EMPRESA FAMILIAR DE ARAGÓN</b></p> <p>Desde 2018, Enganches Aragón forma parte de la Asociación de Empresa Familiar de Aragón (AEFA). AEFA es una asociación independiente y sin ánimo de lucro constituida en 1.996, a iniciativa de empresarios familiares aragoneses para representar los intereses de la Empresa Familiar en Aragón. Nos asociamos porque consideramos que las empresas familiares juegan un importante papel en el tejido productivo de cualquier economía avanzada, por su capacidad de generación de empleo estable, su compromiso con el territorio, así como por su capacidad de transmitir los valores familiares al ámbito del trabajo.</p>
	<p><b>AEDIVE</b></p> <p>Conscientes de los cambios en la movilidad, Enganches Aragón se asoció a AEDIVE, la Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico. En 2020, lanzamos al mercado los DCP, la alternativa al enganche para los vehículos híbridos, eléctricos, a gas o sin MMR. Caminar de la mano de los empresarios del vehículo eléctrico es el camino que debe seguir nuestra empresa para estar atentos o anticiparnos a los cambios en movilidad.</p>

	<p><b>INSIA</b></p> <p>De la mano de INSIA, el Instituto Universitario de Investigación del Automóvil Francisco Aparicio Izquierdo de la Universidad Politécnica Madrid, trabajamos las homologaciones de nuestros enganches ante la Unión Europea.</p>
	<p><b>ASPANOA</b></p> <p>A propuesta de los empleados de Enganches Aragón, se donaron 5.000 euros a la Asociación de Niños con Cáncer de Aragón hace ya un tiempo y comenzamos una colaboración con esta organización no gubernamental que realiza un trabajo esencial en Aragón.</p>
	<p><b>ASOCIACIÓN ZUERA SOLIDARIO</b></p> <p>En coordinación con la Asociación Zuera Solidario, repartimos material clasificado (ropa, juguetes, carritos de bebé, etc) a otras asociaciones con las que colaboramos. Les prestamos apoyo logístico para el material que recogemos tanto entre los empleados de Enganches Aragón como por parte de Zuera Solidario.</p>
	<p><b>CIRCE</b></p> <p>Circe es un centro tecnológico fundado en Zaragoza en 1993 que busca aportar soluciones innovadoras para un desarrollo sostenible. Trabajamos de la mano con ellos tanto para implantar una producción más sostenible en nuestra fábrica como en la realización de estudios vinculados con el coche eléctrico y la sostenibilidad de nuestros productos.</p>

## I.2 Análisis de materialidad y participación de los grupos de interés.

### 1.2.1 Análisis de materialidad.

Seguendo los postulados de la Guía GRI, Enganches Aragón ha llevado a cabo una identificación de los aspectos que resultan esenciales para la organización y que aparecen reflejados en la siguiente tabla:

ECONÓMICO	
Desempeño Económico	X
Presencia de Mercado	X
Impactos económicos indirectos	
Prácticas de abastecimiento	X

MEDIOAMBIENTAL	
Materiales	X
Energía	X
Agua	X
Biodiversidad	
Emisiones y residuos	X
Productos y servicios	X
Transporte	
Evaluación medioambiental de proveedores	X
Mecanismos de quejas ambientales	
Cumplimiento regulatorio	X

DESEMPEÑO SOCIAL							
PRACTICAS LABORALES		DERECHOS HUMANOS		SOCIEDAD		RESPONSABILIDAD POR EL PRODUCTO	
Empleo	X	Inversión	X	Comunidades locales	X	Salud y seguridad del consumidor	X
Trabajo y relaciones laborales	X	No discriminación	X	Anticorrupción	X	Etiquetado de producto y servicio	X

Salud y seguridad ocupacional	X	Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Políticas públicas		Comunicaciones de marketing	X
Capacitación y educación	X	Trabajo infantil	X	Comportamientos anticompetitivos	X	Privacidad del consumidor	X
Diversidad e igualdad	X	Trabajo obligado o forzado	X	Cumplimiento regulatorio	X	Cumplimiento regulatorio	X
Igualdad de remuneraciones	X	Prácticas de seguridad	X	Ev. proveedores impactos sociedad	X		
Evaluación de proveedores por prácticas laborales	X	Evaluación de proveedores por Derechos Humanos	X	Mecanismos quejas impactos en la sociedad			
Mecanismos de quejas por prácticas laborales	X	Mecanismos quejas Derechos Humanos	X				

La identificación de estos aspectos se ha llevado a cabo de acuerdo con los temas que más preocupan a los grupos de interés y aquellos en los que la empresa quiere llevar a cabo un desempeño ejemplar. De este modo, el Comité de Empresa, de forma trimestral, y el Consejo de Administración, a través de reuniones periódicas mensuales, tratan los temas de mayor relevancia para la importancia del negocio y analizan las distintas opciones de expansión. Posteriormente, las analizan con un equipo de mandos intermedios.

Por otro lado, los trabajadores nos hacen llegar sus expectativas, necesidades e inquietudes a través del contacto directo que existe con la empresa tanto en las reuniones periódicas y correos internos, como otros medios como son el proyecto “Presentación de ideas de mejora”. Desde Enganches Aragón, siempre hemos considerado que la comunicación interna constituye un flujo de información vital para la viabilidad del negocio y para poder gozar de un buen ambiente de trabajo. También se han establecido reuniones periódicas con los integrantes del comité de empresa porque consideramos que es la mejor forma de conocer las inquietudes generales de los empleados.

En cuanto a nuestros clientes, disponemos de un servicio técnico de asistencia telefónica, formado por personal altamente cualificado, que atiende las demandas de nuestros clientes, así como las reclamaciones o dudas que puedan surgir tras la venta de un producto, y que, por ello, constituye una de las principales fuentes de información de los mismos, además de las reuniones *in situ* con los mismos y las ferias nacionales e internacionales en las que participamos. Durante el 2023 se realizaron encuestas personales a un grupo seleccionado de clientes para conocer de primera mano su satisfacción con el servicio prestado por Enganches Aragón y tratar de mejorar en la medida de lo posible. También se hicieron visitas personales a diversas categorías de clientes para analizar de primera mano las posibles mejoras que podemos implantar en la empresa y en nuestra relación con ellos. Asimismo, se analizaron las reclamaciones y se hizo un seguimiento exhaustivo de todos los clientes que tenían 2 o más reclamaciones por trimestre consultándoles telefónicamente las causas de las reclamaciones y cómo había sido el comportamiento de la empresa ante su/s reclamación/es. Creemos que tan importante o más es medir el grado de satisfacción de nuestros clientes como la gestión de las reclamaciones y nuestra forma de actuar ante ellas.

Por último, para tener en cuenta lo que demanda y preocupa a la sociedad, intentamos estar al día de todo lo que ocurre en la comunidad. Igualmente, mantenemos sendas reuniones a lo largo del año con organismos públicos como

puede ser la Universidad de Zaragoza, el Clúster de Automoción, SERNAUTO, AEDIVE o el Gobierno de Aragón, entre otros organismos o instituciones.

### **1.2.2. Grupos de interés vinculados con la organización**

Para desarrollar la estrategia en materia de sostenibilidad la empresa ha identificado las necesidades y expectativas de los grupos de interés (GI) y del entorno.

Los grupos de interés identificados por la empresa son los siguientes:

- Comité de Empresa.
- Consejo de Administración.
- Trabajadores.
- Clientes.
- Proveedores.
- Sociedad.
- Organismos públicos.
- Competencia.

### **1.2.3. Base para la elección de los grupos de interés**

La identificación y selección de los grupos de interés de Enganches Aragón se llevó a cabo en el Taller de RSE organizado por el Clúster de Automoción de Aragón (CAAR).

Este taller fue organizado por CAAR para las 5 PYMES industriales del sector automoción que se estaban introduciendo en este gran mundo de la responsabilidad social.

El taller de duración estaba compuesto de tres bloques:

**Bloque 1:** Introducción a la RSC.

**Bloque 2:** Avanzando en RSC: de la teoría a la práctica.

**Bloque 3:** Presentación del modelo GRI (Global Reporting Initiative).

Una vez identificados los distintos grupos de interés de forma conjunta en el taller se ha llevado a cabo mediante procesos de reflexión interna del Comité de Dirección una segunda identificación. El Comité de Dirección ha revisado la importancia y relevancia de sus grupos de interés específicos, basándose en las características de sus propias actividades y en el impacto que el cumplimiento, o no, de las expectativas de los mismos puedan tener en los resultados de la Organización. Durante el 2020 y 2021, la empresa recibió formación en ODS para poder adaptar este documento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y mejorar así sus relaciones e interacciones con la sociedad.

#### 1.2.4. Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés

La transparencia y el diálogo activo y permanente con los grupos de interés es una de las piezas fundamentales de la Responsabilidad Corporativa en Enganches Aragón. Para facilitar este diálogo, existen diferentes canales de comunicación que aseguran el adecuado despliegue de la detección de las necesidades de los grupos de interés y el análisis de información relevante del entorno externo que pueda afectar el corto, medio y largo plazo a la Organización. Para ello se han identificado las responsabilidades y metodologías adecuadas para asegurar la oportunidad y fiabilidad de la información.

Grupos de interés	Vías de diálogo y comunicación
<b>Comité de empresa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas trimestrales.</li> </ul>
<b>Consejo de administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones periódicas mensuales.</li> </ul>
<b>Trabajadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones informativas de la empresa al trabajador.</li> <li>- Comunicación interna tanto presencial cuando el alcance de la información lo requiere como online: correos internos de todas las decisiones que afectan a la empresa.</li> <li>- Sistema de ideas de mejora trimestral.</li> <li>- Redes sociales.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Call Center.</li> <li>- Visitas- reuniones.</li> <li>- Web.</li> <li>- Documentación que se le envía./ Mailing</li> <li>- Presentación corporativa.</li> <li>- Encuestas directas anuales y por mail trimestrales.</li> <li>- Redes sociales.</li> <li>- Cursos de formación en montaje e instalación de enganches.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones.</li> <li>- Presentación corporativa.</li> <li>- Requisitos de proveedores.</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferias.</li> <li>- Web.</li> <li>- Patrocinio de deportistas.</li> <li>- Colaboración con entidades sociales.</li> </ul>
<b>Organismos públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones.</li> <li>- Acuerdos, convenios, etc.</li> </ul>
<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web.</li> <li>- Noticias.</li> </ul>

- Ferias.
- Redes sociales.
- Clientes.

Nuestra actividad empresarial crea una interconexión entre distintos grupos de interés que se relacionan con ellos mismos y con la compañía: clientes, proveedores, empleados, sociedad, propiedad, competencia, etc. Tras haber identificado a nuestros grupos de interés, hemos tratado de identificarlos en este mapa:

**MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS**

GENÉRICOS	ESPECÍFICOS	EXTERNOS	INTERNOS
Clientes	Clientes profesionales	X	
	Clientes particulares o consumidores	X	
Proveedores	Proveedores clave	X	
	Otros proveedores	X	
Empleados	Directivos		X
	Comerciales		X
	Mandos intermedios		X
	Resto de trabajadores		X
Sociedad	Administración pública	X	
	ONG's	X	
	Centros tecnológicos	X	
	Medios de comunicación	X	

Tras determinar los aspectos materiales relacionados con la sostenibilidad para el año 2022, Enganches Aragón ha valorado la cobertura o límites de cada uno de estos aspectos, y estableció la relación con los distintos ODS sobre los que se producen impactos, tal y como podemos ver en las siguientes imágenes de la tabla:

ASPECTO MATERIAL	OBJETIVOS RELACIONADOS	COBERTURA E IMPLICACIÓN
Cambio climático		Cobertura: Externa Implicación: Directa e indirecta
Salud y nutrición		Cobertura: Externa e interna Implicación: directa e indirecta
Economía circular: gestión y reducción de residuos		Cobertura: Externa e interna Implicación: directa e indirecta

Gestión sostenible de la cadena de suministro		Cobertura: Externa e interna Implicación: directa e indirecta
I+D+i para la mejora de impactos medio-ambientales y sociales		Cobertura: Externa e interna Implicación: directa e indirecta
Gestión del talento: empleo y condiciones de trabajo		Cobertura: Interna Implicación: Directa
Seguridad y salud en el trabajo		Cobertura: Interna Implicación: Directa
Igualdad de oportunidades		Cobertura: Interna Implicación: Directa
Impacto en la sociedad		Cobertura: Externa Implicación: Directa e indirecta

### I.3 Perfil del informe

#### Periodo cubierto por el informe

Este informe de sostenibilidad de Enganches Aragón cubre el periodo de 2023, siendo esta la octava Memoria de Responsabilidad Social Corporativa que elaboramos.

#### Fecha del informe anterior

El anterior informe de Responsabilidad Social de Enganches Aragón corresponde al año 2022.

#### Ciclo de presentación del informe

Esta memoria se presentará con carácter anual.

#### Punto de contacto para cuestiones relativas al informe

Para cuestiones de tipo generales sobre este informe, puede dirigirse a:

Polígono Industrial Malpica, Calle B, 77

50016 - Zaragoza (España)

Teléfono: 976 457 130

Web: [www.enganchesaragon.com](http://www.enganchesaragon.com)

[email de contacto:](mailto:m.valiente@enganchesaragon.com)

[m.valiente@enganchesaragon.com](mailto:m.valiente@enganchesaragon.com)

## Índice GRI con relación a la opción “de conformidad” elegida

El informe de sostenibilidad que aquí se presenta está basado en los contenidos de la Guía GRI para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, en su versión G4. En concreto, hemos optado por la opción “Esencial” (“Core”) quedando la versión exhaustiva (“Exhaustive”) como un compromiso a largo plazo. En el Anexo I se puede encontrar el índice con la localización de los indicadores asociados a los contenidos GRI.

## I.4 Gobierno

### I.4.1. Estructura de gobierno

Enganches Aragón, es una empresa familiar, dirigida en la actualidad por los hermanos Benito. La empresa se rige por un férreo protocolo que garantiza la viabilidad de Enganches Aragón frente a los intereses personales. Los hermanos Benito, tienen un acuerdo que establece que ni los cónyuges ni familiar directo alguno de los tres hermanos puede incorporarse a Enganches Aragón.

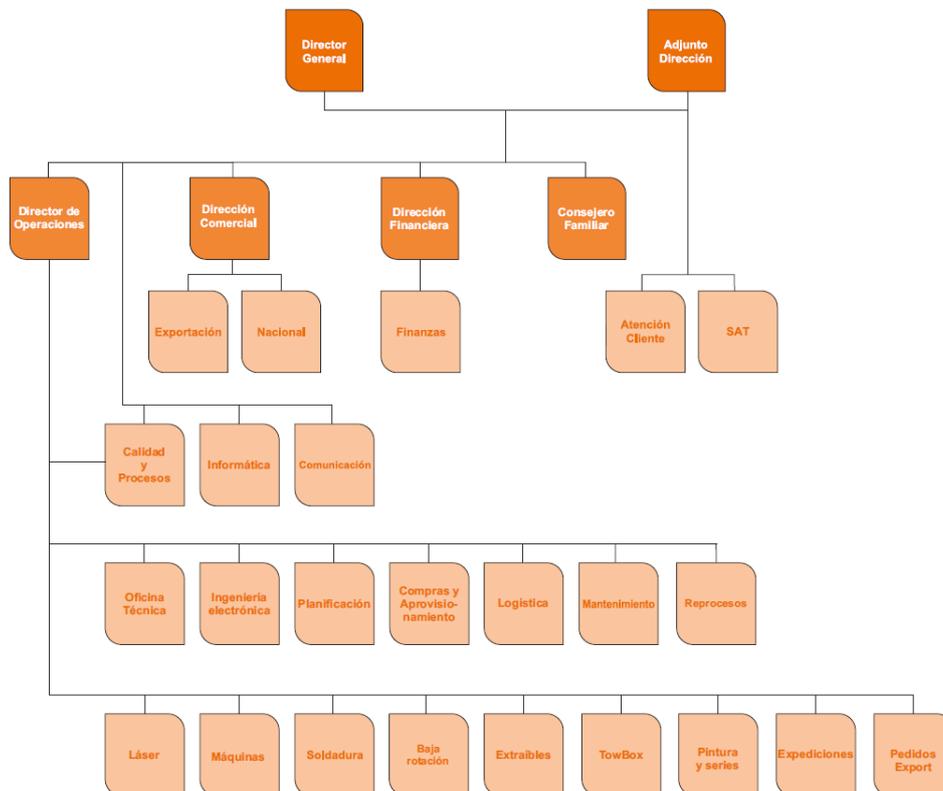
El **Comité Ejecutivo** de Enganches Aragón, formado por la dirección, el Director Financiero, el Director de Operaciones, y el Director Comercial. Además, desde finales de 2019 se incorpora una nueva persona en calidad de Consejero Familiar. Todos ellos son los que marcan la estrategia empresarial, las pautas a seguir, así como los indicadores y objetivos a conseguir y son ellos también los que valoran la consecución e idoneidad de las estrategias marcadas.

La familia Benito toma las decisiones estratégicas e importantes de común acuerdo. Fernando Benito padre sigue acudiendo a la empresa y a las reuniones importantes, pero sin interferir en el trabajo diario de sus hijos. Sigue estando al día de lo que ocurre en Enganches Aragón porque es su vida y porque el amor a esta empresa destila por sus poros, pero no se inmiscuye en las decisiones de sus hijos ni en los cambios e inversiones que lleva a cabo la empresa, aunque sus puntos de vista, siempre ligados al sentido común y a la experiencia de una vida en este sector, son bien recibidas tanto por parte de los empleados como de los tres hermanos Benito.

El organigrama de la empresa está hecho pensando en el cliente y en sus necesidades. Por ello, la toma de decisiones y las respuestas a las diferentes demandas de cada uno de ellos son rápidas. Al no haber apenas cargos intermedios, podemos afirmar sin temor a equivocarnos que no se demora la resolución de problemas, devoluciones, consultas o propuestas que llegan a la empresa desde el exterior.



A continuación, se muestra el organigrama funcional de Enganches Aragón:



## I.5. Ética e integridad

### Descripción de los valores, principios, estándares y códigos éticos de conducta

Enganches Aragón diseñó durante el año 2015 su propio [Código Ético de Conducta](#), que está al alcance de todo el mundo en su página web. El Código Ético de Conducta de Enganches Aragón fortalece la cultura ética de la compañía y ayuda a priorizar los principios y valores de la empresa. Además, este documento es una guía a seguir para la toma de decisiones y establece lo que la empresa espera de sus clientes y colaboradores y lo que ellos pueden esperar de Enganches Aragón. —Este documento fija las prácticas de negocio justas, medioambientales, laborales y de derechos humanos, promoción de la salud y seguridad en el lugar de trabajo, confidencialidad de la información y protección de la propiedad intelectual e industrial, así como las relaciones con sus clientes.



Para todas las personas que componen Enganches Aragón, la ética y la integridad no son una opción, son una convicción. Por tanto, quienes forman parte de esta empresa aragonesa deben contribuir al logro de su misión, a través de un comportamiento que refleje de forma consistente los principios y valores que comparten. El Código Ético de Conducta es de obligado cumplimiento para todos los profesionales de Enganches Aragón y proporciona las normas que deben guiar su comportamiento, tanto en el día a día de trabajo como en la toma de decisiones. La empresa busca con su Código Ético reflejar el espíritu, tono y cultura de la empresa.

## CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA DE ENGANCHES ARAGÓN

### **PRÁCTICAS DE NEGOCIO JUSTAS**

- Respetar las leyes y convenciones nacionales e internacionales, integrando a su cadena de valor en este compromiso.
- Desarrolla todas las actividades bajo un prisma ético, honesto y responsable.
- Compita en los mercados de forma leal y transparente, cumpliendo con la legislación vigente en cada uno de los países en donde opera.
- Rechaza toda forma de corrupción, fraude, soborno, blanqueo de dinero y prácticas contrarias a la competencia.

### **MEDIO AMBIENTE**

- Realiza todas las actividades de la manera más respetuosa con el medio ambiente, favoreciendo la gestión sostenible de los recursos naturales.
- Es conscientes de sus responsabilidades en relación con el cuidado del medioambiente, en particular a través de la aplicación de prácticas de reutilización, reducción y reciclaje en las distintas etapas del proceso productivo. Además de la necesidad de un control exhaustivo del consumo energético.

### **PRÁCTICAS LABORALES Y DERECHOS HUMANOS**

- Se compromete a promover y mantener la cultura del respeto e igualdad de oportunidades.
- Ninguna persona empleada en Enganches Aragón será objeto de discriminación por razón de género, religión, raza, origen étnico o nacionalidad, cultura, grupo social, discapacidad o enfermedad, orientación sexual, estado civil, edad u opinión política.
- No tolera el trabajo forzado ni el acoso laboral.
- Proporciona a sus trabajadores compensaciones económicas justas, acordes con la legislación vigente.
- No contrata a personas cuya edad se encuentre por debajo de la edad mínima legalmente reconocida para trabajar.
- Reconoce el derecho de sus trabajadores a la libre asociación y negociación colectiva.
- Cumple con la Ley Orgánica de Protección de Datos: la información y datos personales de sus trabajadores serán utilizados únicamente con carácter profesional.
- El horario laboral semanal y las horas extraordinarias no exceden el límite legal establecido. Las horas extraordinarias son voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley.

### **MOCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO**

- Está firmemente comprometida con la seguridad de las personas y trabaja para que todos sus empleados desarrollen sus tareas en lugares seguros y saludables.
- Va más allá del mero cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales contribuyendo a la mejora de la salud de sus trabajadores a través de la promoción de hábitos de vida saludables.

### **CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

- Enganches Aragón se compromete a respetar el derecho a la propiedad intelectual e industrial de sus clientes y a proteger la información y el conocimiento adquiridos, asegurando la confidencialidad de los mismos.
- En ningún caso se duplica, reproduce o se hace uso inadecuado de información que no sea propiedad de Enganches Aragón.

Además de su Código Ético de Conducta, Enganches Aragón diseñó su propio **Plan de Acogida al Trabajador** en 2015. Es un documento vivo que se va poniendo al día con los cambios producidos en la empresa. Este documento incluye una carta de bienvenida del director general al trabajador, así como información con datos básicos de la empresa y el mercado nacional e internacional del enganche, así como la tecnología utilizada en la empresa o los tipos de cliente. Asimismo, se informa al empleado de la Misión, Visión y Valores de la empresa; la información de la normativa de calidad de la compañía; la atención comercial y el código ético de conducta de Enganches Aragón. El documento contiene también información relativa a las funciones de trabajo del empleado que se incorpora a la plantilla, el horario de trabajo, las vacaciones, los permisos de trabajo, los teléfonos de la Mutua a dónde acudir en caso de accidente y el calendario laboral del año en curso. Asimismo, contempla todas las cuestiones relativas a protección de datos que marca la ley. Además, se incluye información sobre la **Comunicación** interna y externa de la empresa, la nómina, los servicios al empleado y varios documentos anexos como es el listín telefónico de todas las extensiones y móviles de la empresa.

Por último, señalar que la empresa se encuentra adherida al **Plan de Responsabilidad Social de Aragón (Plan RSA)** desde finales de 2015 y suscribe el Decálogo de valores de dicho Plan<sup>1</sup>. Enganches Aragón recibió, a finales del año 2016, el **Sello RSA**, que la acredita como de **PYME Socialmente Responsable en la Comunidad de Aragón**, siendo nuestro deseo mantener el Sello en los años venideros y seguir avanzando en la materia de la Responsabilidad Social Corporativa. Hasta la fecha lo hemos renovado anualmente, durante los ejercicios 2016-2022 y confiamos poder seguir haciéndolo durante los próximos ejercicios. También nos hemos formado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y ya estamos aplicando todos estos conceptos de la Agenda 2030, que suponen 169 metas con 232 indicadores, entre nuestros empleados, clientes, proveedores y sociedad en general.

(1 Disponible en [www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa](http://www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa))

## PARTE II. COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



Desde Enganches Aragón trabajamos para ser líderes en España y referentes en Europa y otros continentes como África y América en el mercado de los enganches para automoción. Ello nos lleva a plantear un doble enfoque: el enfoque del mercado nacional y el enfoque para el mercado internacional. Como hemos advertido anteriormente, una de las claves del éxito de Enganches Aragón en los últimos años ha sido la **exportación**: actualmente comercializamos productos por los cinco continentes, a más de 60 países.

En cuanto al **mercado nacional**, consideramos que nuestro punto fuerte es la creación de valor a través de un servicio de calidad y de nuestra anticipación a la demanda, siendo los primeros en sacar los enganches de los nuevos vehículos que salen al mercado. Nuestro servicio, además, se ve complementado por la entrega de nuestros productos en 24 o 48 horas en la península y en toda España en un máximo de 48 horas; una garantía ampliada hasta 5 años en los enganches que fabricamos; y un servicio de asistencia telefónica, formado por profesionales cualificados, que responde a todas las dudas técnicas sobre la colocación de enganches y kits eléctricos. También ofrecemos cursos de formación a medida sobre la instalación de enganches, impartidos por nuestro equipo técnico, para profesionales que trabajen en talleres.

Como hemos dicho ya anteriormente, creemos que nuestra clave, como empresa líder del sector en España, no puede ser otra que ofrecer 'servicio, servicio y servicio'. Por ello, en 2022 pusimos en marcha la nueva página web, la APP Enganches Aragón, para ayudar a los clientes con la documentación de los enganches, la reprogramación de los kits electrónicos y ver los vídeos de Aragón Visual. Terminamos el 2023 con más de 250 vídeos grabados. Además, como hemos mencionado anteriormente, usamos la realidad aumentada para que nuestros clientes profesionales puedan enseñar a sus clientes particulares cómo quedan los distintos modelos de portaequipajes TowBox en un vehículo para que puedan elegir mejor aunque el cliente profesional no tenga todos los modelos o todos los colores de portaequipajes en exposición en su negocio.

### II. 1. Calidad

Enganches Aragón considera la calidad como un factor esencial para el éxito de la empresa, siendo la calidad de los productos y servicios un estándar clave en la organización.

La empresa promueve el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad que abarca todos los requisitos que son de aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y que es capaz de establecer procesos adecuados que nos ayuden en nuestro compromiso con la mejora continua, así como en el cumplimiento con los requisitos establecidos por la normativa y legislación vigente aplicable a las actividades desarrolladas y a los productos fabricados. Las directrices que emanan de esta política se pueden resumir en los siguientes principios básicos:

- La satisfacción de nuestros clientes sin interferir en el cumplimiento de requisitos legales inherentes a nuestras actividades.
- La profesionalidad y cualificación de las personas que forman Enganches Aragón. Nos importa el trabajo en equipo, la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de logros.
- La incorporación de nuevas tecnologías como motor que impulsa nuestro liderazgo en el mercado, permitiéndonos ser referente del mismo.
- El impulso de la excelencia operativa, potenciando una cultura de mejora continua y de excelencia en la gestión.
- Trabajar de forma sistemática, entendiendo una manera de trabajar establecida y conocida por todos, independientemente de las personas que trabajan en un momento dado.
- La gestión de la calidad, ya que trabajamos para cumplir con los requisitos y necesidades del cliente y con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- La gestión medioambiental puesto que trabajamos con la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, el cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable y con otros requisitos como: el uso sostenible de los recursos, la gestión adecuada de residuos, el control de las emisiones atmosféricas y de los vertidos, etc.
- La gestión de la seguridad y salud en el trabajo puesto que nos comprometemos con la prevención de accidentes y enfermedades laborales y con el cumplimiento de lo establecido en la legislación aplicable.
- La existencia de una política anticorrupción/soborno aplicable a todos los empleados, así como a todas las partes interesadas, entendidas como clientes, proveedores, subcontratistas y, en general, a todos aquellos con quien directa o indirectamente se establezca alguna acción comercial.

Estos principios son el marco de referencia para el establecimiento de nuestros objetivos y metas:

- Mejora permanente de la calidad de nuestros productos. Trabajamos planificando la gestión de la calidad, del medio ambiente y de la prevención de riesgos laborales, sistematizando procesos y metodologías de actuación.
- Los clientes son nuestra razón de ser, por lo que debemos conocerlos, detectar sus necesidades y satisfacerlas, mediante un contacto directo que nos permita evaluar su percepción sobre nuestros productos y así poder mejorarlos continuamente.
- Fomentar la comunicación interna con objeto de favorecer un ambiente participativo entre nuestros trabajadores e implicarles en la consecución de los objetivos.
- Potenciar la formación a todos los niveles con objeto de disponer de personal capacitado, profesional y colaborador.
- Potenciar las relaciones con nuestros proveedores para conseguir una colaboración mutuamente beneficiosa.
- Establecemos nuestro Código Ético de Conducta en las relaciones entre compañeros y con nuestros proveedores, clientes y demás partes interesadas.

- Proteger el medio ambiente y nuestro entorno, mediante actuaciones y medidas orientadas a la prevención de cualquier tipo de alteración que pudiera originarse por nuestras actividades. En este sentido, trabajamos también en la sensibilización de los trabajadores sobre la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.

- La Política Corporativa de Enganches Aragón es difundida a todo el personal a través de la página web corporativa y del documento de bienvenida que se da a cada empleado que se incorpora a la empresa. De esta forma, la Dirección se asegura que la Política Corporativa de Enganches Aragón es entendida por todo el personal de la empresa y otras partes interesadas.

Es necesario señalar que todos los productos, previa salida para su distribución a los clientes, son evaluados e identificados en función de si cumplen todas las especificaciones exigidas o si, por el contrario, presentan alguna No Conformidad. No se autorizará la salida de ningún enganche o accesorio que no haya superado todas las inspecciones preestablecidas, definidas en el procedimiento de inspección y ensayos.

Como muestra de nuestro compromiso con la calidad, disponemos de diferentes sellos y reconocimientos:

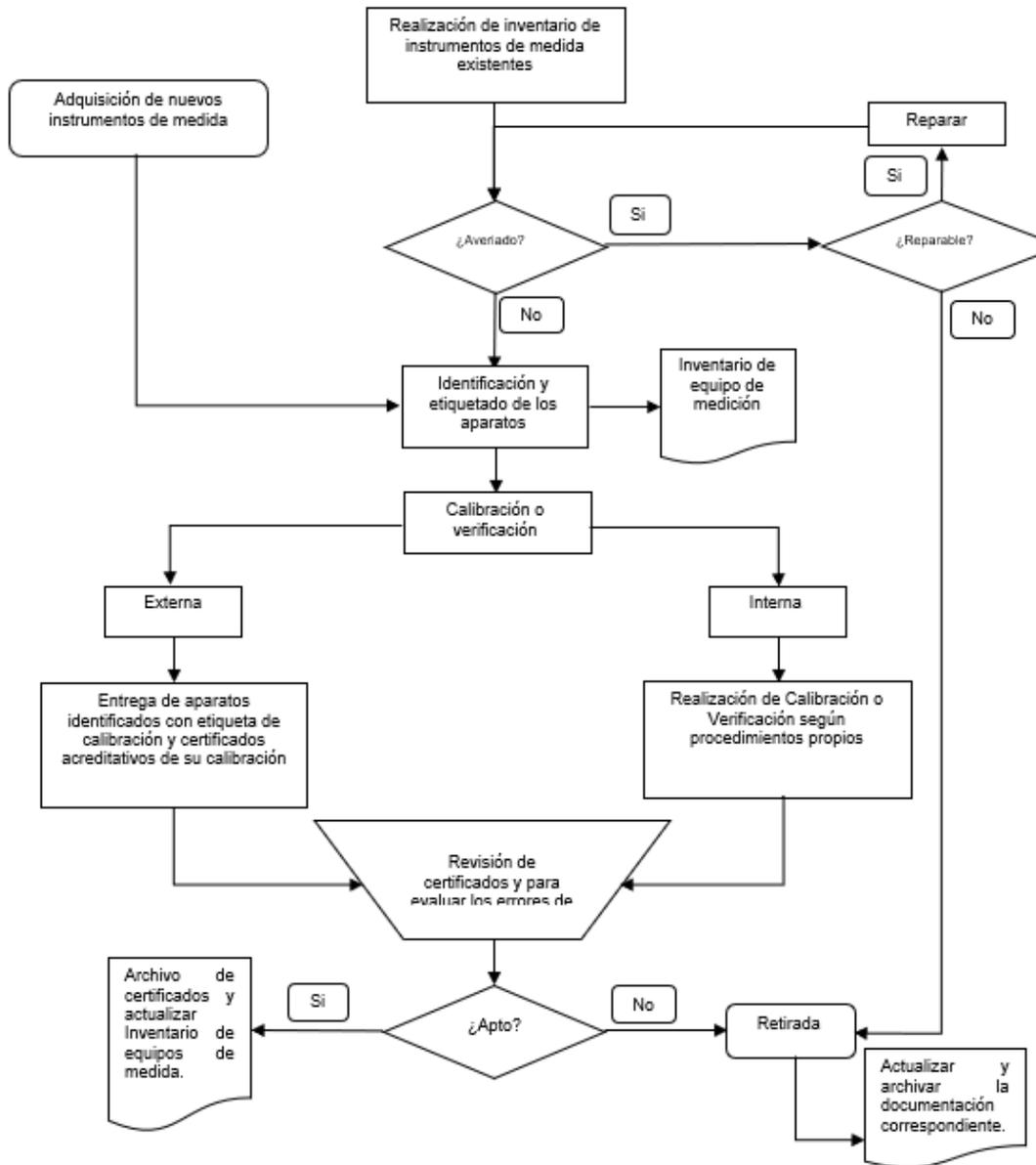
- Certificado de Calidad ISO – 9001:2015
- Homologaciones del enganche de acuerdo con el Reglamento R55.
- Homologación de Pintura en polvo Epoxi que resiste 720 horas de niebla salina para el cuerpo del enganche.
- Los productos fabricados por Enganches Aragón incorporan tornillería con un recubrimiento Delta Protekt, altamente resistente a la corrosión, lo que garantiza la calidad del producto en su totalidad.
- Certificado Unidad de Certificación del Automóvil (UCA) para R10, R26 y R55.
- 

Además, para cumplir con nuestra apuesta por garantizar la calidad de nuestros productos realizamos cualificaciones anuales a los soldadores:

- Cualificación s/norma UNE-EN ISO 9606-1:2017 para soldadura manual.
- Cualificación s/norma UNE EN ISO 14732 para soldadura automática, mediante robot.

### **Equipos de medida e inspección**

Anualmente se revisan todos los equipos de medida y pruebas, y en general a toda la instrumentación empleada en operaciones de medida, contraste, inspección y control que aseguran que los productos cumplen las especificaciones, o que son fundamentales en el proceso de fabricación, para asegurar la calidad de los productos, según el siguiente diagrama de flujo definido:



Cuando se comprueba que un equipo es No Conforme, el responsable del dpto. de Calidad evaluará las posibles consecuencias de las mediciones realizadas desde la última calibración correcta, tomará las medidas que considere oportunas y realizará el seguimiento de ellas hasta su resolución.

**Evaluación de satisfacción de clientes y proveedores**

Enganches y Remolques Aragón S.L. tiene establecido una metodología eficaz para hacer el seguimiento de la satisfacción del cliente:

- **De forma directa**, cuando recibimos una **reclamación de cliente**, gestionamos dicha reclamación a través del sistema de ERP (Enterprise Resource Planning) o sistema de planificación de recursos empresariales implantado en la empresa. En dicha reclamación, se añade la descripción del problema, el cliente y el pedido en el que salieron las piezas reclamadas. Una semana después de subsanar el problema del cliente, el departamento de Atención al Cliente efectúa una evaluación directa del nivel de satisfacción del cliente con relación a la resolución del problema. La encuesta de satisfacción de la gestión de las reclamaciones se lleva a cabo en aquellos clientes que hayan tenido en el trimestre más de dos reclamaciones mediante vía telefónica con una entrevista directa con el propio cliente y en ella se tratan diferentes aspectos tales como:
  - Facilidad para contactar y transmitir el problema a Enganches Aragón.
  - Solución aportada por Enganches Aragón para subsanar el problema de cliente.
  - Tiempo empleado para la resolución del problema.
  - Trato con el cliente y atención requerida.
  - Nivel global de satisfacción.

Trimestralmente, el Departamento de Calidad junto con el Departamento de Atención al Cliente analiza conclusiones de los niveles de satisfacción de los clientes para establecer las acciones oportunas que permitan mejorar la percepción de nuestros clientes hacia **Enganches y Remolques Aragón, S.L.** Antes, este servicio de resolución de reclamaciones lo realizaba una sola persona, pero ahora hay dos compañeros que se encargan de llevar al día la resolución de las reclamaciones y de dar respuesta a todas y cada una de ellas en el menor tiempo posible. Así, durante el 2023 se realizaron **303 llamadas de las que se obtuvieron 214 respuestas (tasa de respuesta del 70.63%) con un grado de satisfacción de los clientes de un 97%**. Además, derivadas de estas encuestas se recogen una serie de sugerencias por parte de los clientes que se transparentan en un plan de acción el cual se hace seguimiento por parte del departamento de calidad.

- **De forma indirecta**, a través de la **red comercial** de Enganches Aragón. La labor principal de nuestros comerciales es recorrer día a día toda la península en el caso de los nacionales y los diferentes países en el caso de exportación, visitando a todos nuestros clientes, no solo para tramitar pedidos, sino fundamentalmente para fomentar las relaciones humanas cliente-proveedor y dar la oportunidad a nuestros clientes de hacer sugerencias, quejas y expresar de forma personal sus distintas expectativas y requisitos. La Dirección de **Enganches Aragón** se reúne de forma periódica con los comerciales para intercambiar información sobre quejas, sugerencias, expectativas e inquietudes de nuestros clientes.

En 2019 ya se puso en marcha un sistema de medición de la satisfacción mediante encuestas y cuestionarios a nuestros clientes para su posterior análisis, en aras de identificar correctamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como de conocer posibles fallos que cometemos. Este método de medir la satisfacción continúa aplicándose en la actualidad, cuyo criterio es analizar la satisfacción en aquellos clientes que trimestralmente han invertido en Enganches Aragón una cuantía superior a 1000€. Así, durante el 2023 se realizaron **581 encuestas directas a clientes para medir su grado de satisfacción de las cuales se recibieron 75 respuestas, obteniéndose un 17,5% de tasa de respuesta, y en promedio una satisfacción de del 94%**. La herramienta utilizada fue a través de Microsoft Forms. Trimestralmente, una vez analizados todos los resultados se informa al equipo Comercial del resultado de la encuesta y se les agradece su trabajo y su parte de responsabilidad en los buenos resultados.

Adicionalmente, Enganches y Remolques Aragón S.L. decide evaluar trimestralmente a los proveedores la capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos especificados, según los criterios:

- Calidad del proveedor. Entregas y defectivo interno
- Calidad del producto. Reclamaciones de cliente

En base a los resultados obtenidos se clasifican del siguiente en base a los valores de sus índices calculados y se exportará la información en Navision en el apartado de proveedores, calidad del proveedor, y si se trata de un proveedor No Apto se le emitirá un informe para reevaluarlo:

CLASIFICACIÓN	VALOR EVALUACIÓN
Proveedor No apto/No evaluado	0-20%
Proveedor revisable	20-50%
Proveedor apto	50-90%
Proveedor excelente	90-100%

Durante el ejercicio del 2023, se realizó la evaluación anual de proveedores según el criterio establecido y se obtuvieron los resultados más desfavorables un grupo de proveedores, siendo cuatro no aptos y seis revisables. A todos ellos se le envió una carta y además, se tomaron acciones.

### Indicadores de calidad

Semanalmente se analizan las reclamaciones internas y de cliente por departamento y se reportan a Dirección y a cada una de las secciones. Se toman las acciones necesarias que se registran en planes de acción para conocer la causa raíz y tomar las medidas oportunas para evitar se repita la generación de la no conformidad.

Mensualmente los datos de reclamaciones globales según número de envíos y ventas se registran en el cuadro de mando. El objetivo es reducir un 5% los datos obtenidos en el ejercicio anterior. Se adjunta el resumen de datos obtenidos durante el ejercicio 2023:

CUADRO INDICADORES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	acumulado
Reclamaciones TOTALES	123	150	252	174	228	280	216	207	209	266	281	139	2525
Reclamaciones internas NC	12	38	41	22	28	44	26	12	14	7	0	0	244
Envios 2023	3879	4272	6497	4928	5251	6814	5361	4698	4639	4447	5432	3197	59415
Ventas/mes 2023	6505	6762	10954	8350	10349	9416	9477	6495	8543	7045	7836	3747	91732
Tasa de reclamaciones 2023	3,2%	3,5%	3,9%	3,5%	4,3%	4,1%	4,0%	4,4%	4,5%	6,0%	5,2%	4,3%	4,2%

La tasa de reclamaciones en 2023 fue de un 4,2%, por lo tanto, el grado de cumplimiento respecto a los datos obtenidos en 2022 (3,6%) fue de un 80,7%.

## II. 2. Innovación



La estrategia de **innovación** de Enganches Aragón está ligada directamente con la estrategia empresarial.

Nuestra estrategia de innovación actual está centrada en varios puntos:

- Mejora y desarrollo de enganches.
- Mejora y desarrollo de kits electrónicos y componentes eléctricos.
- Mejora y desarrollo de Dispositivos de Carga Puntual, la alternativa al enganche para vehículos de emisiones cero.
- Mejora y desarrollo de nuevas soluciones de transporte ligadas a la marca TowCar (portaequipajes, portabicis, portamotos, portaesquí, portaequipajes para furgonetas, autocaravanas...otras soluciones de transporte innovadoras).
- Digitalización de la empresa y sus procesos productivos.
- 

Así, en los últimos cuatro años (2020-2023), la inversión en I + D + i de Enganches Aragón ha superado los 430.000 euros. Se detallan datos concretos de los cuatro últimos ejercicios:

Indicador	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
<b>Inversión en I + D + i</b>	67.102,48	144.245,06	86.255,68	139.565,08
<b>% I + D + i respecto a Ingresos Totales</b>	0,50	0,69%	0,48%	0,77%
<b>Nº de productos/ servicios nuevos puestos en el mercado*</b>	28	99	100	102

\*Estos datos son solo de nuevos enganches lanzados al mercado. No incluimos en este gráfico los datos de productos TowCar puesto que cada año renovamos el catálogo y ponemos a la venta otros productos adaptados a las necesidades de los clientes.

Entre la gama de productos innovadores que tiene Enganches Aragón destaca el diseño y fabricación en 2009 del **primer remolque sin rueda**, que va colocado sobre la bola de enganches, llamado TowBox. El TowBox es un producto multifuncional que amplía la capacidad de carga del maletero sin limitar la velocidad del vehículo. Este producto, que nace en el laboratorio de I+D+i de Enganches Aragón es un producto claramente innovador y revolucionario, que permite unos ahorros de combustible considerable al no tener ruedas y no ir en el techo de los vehículos. Estas ventajas en cuanto a ahorro de combustible y conducir de una manera más confortable, debido a la ausencia de ruido se han aplicado también en toda la apuesta de la empresa por otras soluciones de transporte también sobre bola:

portabicicletas, portamotos y portaesquí. A todas las ventajas en la conducción, hay que añadir la comodidad en la colocación de estas soluciones de transporte para el cliente final. En el 2020, lanzamos al mercado los DCP (Dispositivos de Carga Puntual), la alternativa al enganche para los vehículos sin Masa Máxima Remolcable, híbridos, eléctricos o a gas. A continuación, detallamos los principales proyectos de I + D + i en los que hemos trabajado durante los últimos años, incluido el pasado ejercicio 2023, y su impacto en nuestros productos y procesos productivos.

## ENGANCHES

### -Nuevo cabezal extraíble horizontal y soporte base de enchufe:

Trabajamos en el diseño y posterior fabricación de un nuevo cabezal extraíble horizontal propio mucho más seguro y ergonómico que el que ahora utilizamos y que no es de fabricación propia. También ultimamos el diseño y producción de una nueva base enchufe que nos permitiría tener un producto más estable y cómodo para el usuario. Actualmente, la base sobre la que se coloca el enchufe del kit eléctrico va colocada con una arandela y tornillería. Con la nueva base enchufe en la que trabaja nuestro departamento de Oficina Técnica e Ingeniería el abatimiento de la piña en los enganches verticales será más estable y duradera. Además, podrá girarse a izquierda o a derecha, facilitando la colocación de la base de enchufe. Ambos productos comenzaron a comercializarse en 2022.

### -Nuevo cabezal extraíble vertical ZV

Nuestro equipo de Oficina Técnica e Ingeniería trabaja en el diseño y fabricación de una nueva bola extraíble vertical ZH que nos permita garantizar el suministro de bolas a todos nuestros clientes. El producto saldrá al mercado en 2024 y nos garantiza la autonomía de producto. Este nuevo cabezal permite mantener el enganche oculto en el vehículo cuando no se utiliza y es muy fácil de montar. Incluirá de serie control óptico de bloqueo y antirrobo.

## KITS ELECTRÓNICOS

- **Integraled / Integraled CAN:** Se trata de un sistema de iluminación desarrollado para facilitar la localización y conexión de la toma de caravana ubicada en el vehículo. El dispositivo utiliza una iluminación interior con tecnología LED controlada por un sistema de detección táctil capacitivo, dotado de un sistema de gestión inteligente basado en un microcontrolador. La ventaja es que este sistema de enchufe de remolque detecta la mano, pero es inmune a otros obstáculos como bordillos u otros elementos que puedan encontrarse con el sensor del dispositivo.

El principio de funcionamiento de este kit eléctrico **Integraled** permite que, al acercar la mano, el pie, o cualquier zona corporal a unos pocos centímetros de la carcasa exterior de la toma de caravana, se cree una capacidad eléctrica entre el electrodo ubicado dentro de la toma y el propio cuerpo de quien acciona el sensor, generando esto una señal de respuesta en la circuitería que controla dicho electrodo. La señal de respuesta es leída por el microcontrolador el cual, en respuesta a la señal, le pide al sensor que reinicie el estado del

electrodo y vuelva a medir, para poder discernir si la capacidad detectada se ha debido a una interferencia electromagnética o se trata de una detección real.

En caso de que la señal sea confirmada como una detección real por el microcontrolador, este responde encendiendo los LEDs durante un minuto para que el usuario pueda conectar el macho del remolque a la toma de caravana. El microcontrolador pasa entonces a un estado de espera hasta recibir una nueva señal. Hemos solicitado una **patente europea (EP)** para este proyecto.

- También trabajamos en el desarrollo del kit eléctrico **Integra Led CAN**, un producto único en el mercado que llevará el kit ARAGON-CAN integrado en la base de enchufe. Tendrá iluminación LED con detección táctil para conectarlo por la noche y electrónica resistente al agua. Destaca por su facilidad de montaje y por llevar 8 polos de serie, ampliable a 13 polos.



#### **Kit electrónico Aragón CAN y conector OBD**

Trabajamos en el lanzamiento del primer kit electrónico con conexión a la línea CAN-BUS del vehículo de fabricación propia. Hasta ahora, dependíamos de terceros para utilizar esta tecnología de los nuevos coches. Cuando terminemos el desarrollo de estos kits, tendremos unos kits electrónicos que garantizan una fácil instalación y una perfecta conectividad de la centralita del vehículo. Además, trabajamos de la mano con el proyecto de digitalización para que estos kits sean reprogramables a través de la nueva APP Enganches Aragón.



Tras el lanzamiento de nuestros kits específicos ARAGÓN-CAN, vamos a desarrollar un **conector OBD** para que, de la misma manera que programamos nuestra centralita a través de la APP Enganches Aragón, los clientEs puedan también reprogramar la centralita de los vehículos de algunas marcas.

### Aragón Towbar Tester Wireless

Tras el lanzamiento de nuestro Aragón Towbar Tester, estamos trabajando en una evolución del producto para hacerlo inalámbrico. Características:

- Ahorro de cable.
- Mayor comodidad para el usuario.
- Software integrado en la APP ENGANCHES ARAGÓN.



## SOLUCIONES DE TRANSPORTE TOWCAR

### Portaequipajes TowBox® Camper / Camper Life

También trabajamos en un portaequipajes ideal para furgonetas que, en lugar de abatirse, se desliza por el bastidor y permite abrir sin problemas el portón o las dos puertas de estos vehículos. Estamos convencidos de que son nuevos productos con una gran demanda para los usuarios de autocaravanas y furgonetas camperizadas. Trabajamos en varias versiones de un mismo modelo: TowBox Camper y TowBox Camper Life.



TowBox Camper.



TowBox Camper Life.

### - TowBox PRO

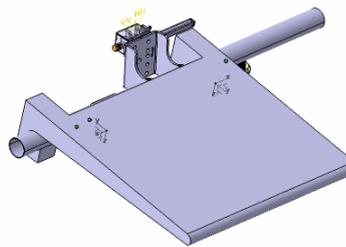
Nuestro equipo de Ingeniería e innovación de producto también trabaja en un portacosas llamado TowCar PRO. Es un modelo que iría colocado verticalmente sobre la bola del enganche. Características:

- Estaría fabricado en termoconformado.
- Utilización de piezas comerciales como las ruedas, cerradura, posibles compartimentos o bandejas interiores, etc.
- Posible intercambiabilidad con futuros accesorios que podríamos desarrollar (portabicicletas, bandeja cargo, etc...)
- Dependiendo del modelo, nos permitiría no poner placa de pilotos.
- La instalación eléctrica sería muy sencilla pues solo necesitaríamos iluminar la placa de matrícula.



#### **-TowCar Ramp**

También queremos desarrollar un producto que no existe en el mercado y que estamos convencidos de que tendría un gran éxito. Se trata de una rampa suspendida sobre la bola del enganche, de tal forma que no sería necesario hacer ningún tipo de reforma ni proyecto en el vehículo, dado que sería un producto desmontable.



#### **-Nueva mordaza Towbox**

Actualmente, dependemos de un suministrador de esta pieza de nuestras soluciones de transporte (portaequipajes y portaperros TowBox, portamotos, portaesquí...). Por ello, trabajamos en el diseño, desarrollo y fabricación de una mordaza propia para no depender de terceros. Es un producto estratégico para nosotros porque de esta pieza depende buena parte de nuestras soluciones de transporte y una de sus grandes ventajas, que se abate y permite abrir el maletero del vehículo sin retirar el dispositivo de la bola del enganche.

**Enganches Aragón apuesta por la I+D+i**

## **DIGITALIZACIÓN DE LOS SISTEMAS PRODUCTIVOS**

Uno de los retos que estamos afrontando desde 2020 es la digitalización de los sistemas productivos acompañados por la empresa Social 11. Solo de enganches tenemos más de 1.800 referencias diferentes y, mediante la digitalización de los procesos y la unión de los mismos con nuestro SGE Navision, podremos controlar en todo momento y con mayor agilidad el stock, crear nuevos productos y prestar un mejor servicio tanto a nuestros trabajadores, que tendrán las herramientas necesarias como a nuestros clientes, que obtendrán una mejor atención por nuestra parte. Estamos trabajando también en la preparación de herramientas BI para poder mejorar todavía más nuestro trabajo y el servicio y poder anticiparnos a las necesidades del mercado.

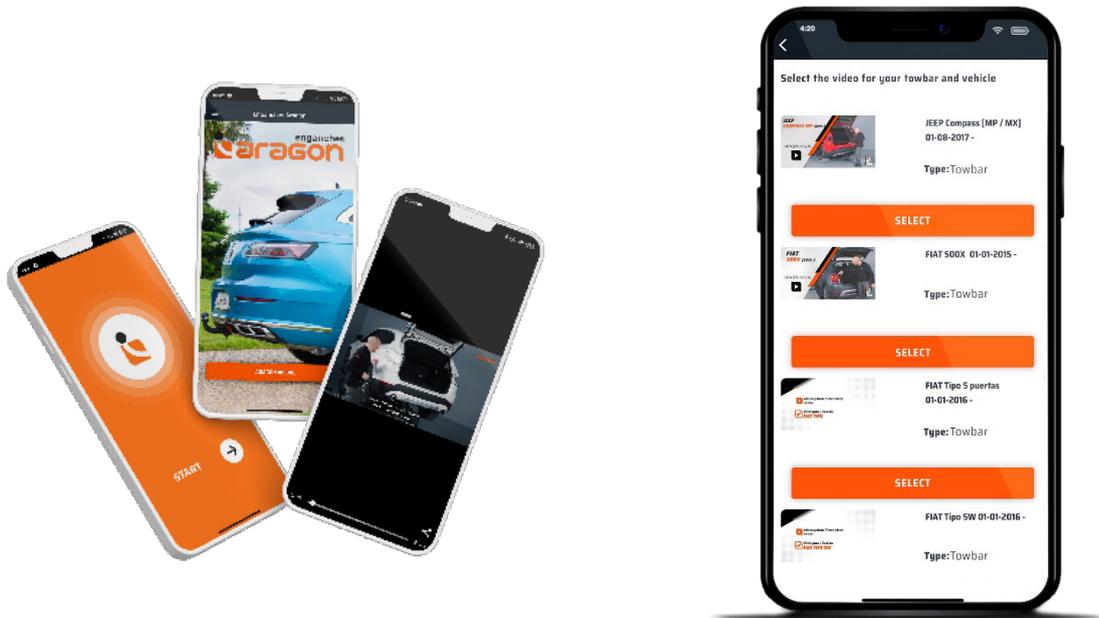
Trabajamos en la mejora del Sistema de Planificación de Recursos (RP) y Alineación Estratégica para ser más eficientes y reducir costes, mejorar la calidad del producto y lograr análisis de datos para ser más rentables. La migración del sistema RP no solo es una actualización tecnológica, sino también una inversión estratégica que respalda directamente nuestros objetivos estratégicos. A través de la migración, estamos preparando el terreno para una operación más eficiente, una mayor calidad de producto, una mayor disponibilidad y un análisis de rentabilidad más sólido. Nuestra dedicación a este proyecto de migración demostrará nuestro compromiso con la ejecución de nuestra estrategia operativa y nuestra determinación para aprovechar las mejores prácticas tecnológicas para impulsar el éxito de Enganches Aragón. El año 2024 será el año en el que pongamos en marcha el nuevo SGE y las herramientas de BI necesarias para continuar creciendo de una forma mucho más ordenada. Durante el 2023, hemos estado trabajando, primero en equipo entre nosotros y después con el proveedor para realizar los cambios necesarios en nuestro nuevo SGE.

Asimismo, en 2022 terminamos el desarrollo de la **APP Enganches Aragón** que permite a nuestros clientes: conseguir desde el móvil el informe de conformidad del enganche de su vehículo, realizar pedidos y ver su historial, ver imágenes e información igual que en la web de nuestros diferentes productos, gestionar las devoluciones y un sinnúmero de interacciones más con nuestra empresa. El objetivo fundamental es simplificar los procesos que los clientes tienen que realizar para comprar, instalar o legalizar nuestros enganches y soluciones de transporte. En el 2023 hemos puesto en marcha otros desarrollos que permitirán utilizar esta APP para, gracias a la realidad aumentada, enseñar a un cliente cómo queda un TowBox en un vehículo. Asimismo, nuestros clientes utilizan esta herramienta para realizar los informes de conformidad necesarios para pasar la ITV tras colocar un enganche en un vehículo.

Parece claro que Enganches Aragón apuesta por la renovación tecnológica de la empresa. Una vez renovados los servidores, los equipos informáticos y mejorada la seguridad informática, queremos continuar con la renovación tecnológica para garantizar mejor trabajo a los empleados, mejor servicio a los clientes y una total garantía de la seguridad informática de nuestra empresa. Durante el próximo año queremos digitalizar los procesos de fabricación.

También en 2022 terminamos la renovación completa de la **página web**, dando así un mejor servicio tanto a nuestros clientes que la utilizan como herramienta de trabajo, como a nuestros empleados. Esta digitalización se basa en tres pilares: Por un lado, '**Aragón Visual**', la mayor ayuda para el instalador de enganches y kits electrónicos. Con esta herramienta, Enganches Aragón pone a disposición de los clientes unos completos vídeos de montaje paso a paso en cinco idiomas donde enseñamos cómo instalar cada enganche y cada kit electrónico.

Con estos vídeos, ya no hay dudas a la hora de realizar un recorte en el paragolpes del vehículo o a la hora de conectar las funciones de alumbrado del vehículo con las del remolque. Los vídeos están traducidos a cinco idiomas, reforzando así el carácter internacional de la empresa. Terminamos el 2023 con más de 250 vídeos de montaje de otros tantos modelos diferentes grabados.



### II. 3. Transparencia



Como se ha mencionado anteriormente, uno de los valores y principales pilares de actuación para Enganches Aragón es la transparencia, en todos los ámbitos de su actividad empresarial y social. Nuestros clientes y cualquier interesado pueden encontrar información sobre nuestros productos en nuestra página web ([www.enganchesaragon.com](http://www.enganchesaragon.com)), en la cual aparecen explicados con el mayor detalle posible la totalidad de nuestros productos y servicios y sus diferentes posibilidades. Además, disponemos de múltiples folletos, vídeos (en la web y en los canales de Youtube Enganches Aragón y TowCar TV) y manuales de instrucciones y montaje con información sobre nuestros productos que cualquier cliente o interesado puede descargar directamente desde nuestra página web.

Para una atención más directa y personalizada, los clientes pueden visitarnos en nuestras instalaciones, donde disponemos de sucursal comercial propia y asesoramos a los mismos sobre cualquier duda que puedan tener en torno a nuestros productos y servicios. Durante el 2019, se formaron 38 personas en nuestro taller de montaje e instalación de enganches y kits eléctricos de automoción, una formación técnica que se complementa con una formación comercial sobre nuestro producto y administrativa sobre nuestra forma de realizar los pedidos y nuestra forma de trabajar con los clientes. La mayoría de ellos eran clientes propietarios o empleados de un taller que con esta formación han logrado especializarse en el montaje e instalación de enganches en sus propios negocios. Esta formación se suspendió en 2020 debido a la pandemia del coronavirus COVID-19, pero se retomó de nuevo con energías renovadas en 2021, con todas las medidas sanitarias y de higiene requeridas por las autoridades sanitarias. Una veintena de talleres pasó por nuestras instalaciones para formarse en montaje e instalación de kits electrónicos. En el 2022 formamos a 14 talleres y en el 2023 la cifra subió a 20 de nuestros clientes profesionales.

Aunque sabemos que el ODS 18 ‘Comunicación responsable’ no es todavía una realidad. Desde Enganches Aragón, nos sumamos a esta iniciativa puesta en marcha por la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom), Prodigioso Volcán y la Fundación Gabo. Defendemos la comunicación clara, ética y responsable, un nuevo objetivo global por el derecho a entender. En nuestra opinión, convertir en claros, sencillos y asequibles los mensajes que emite, en este caso nuestra empresa es esencial. Defendemos un lenguaje claro, visual y páginas digitales fáciles de utilizar. De esta manera lograremos una mejor conexión entre todos. Como dicen sus impulsores, *“si el mundo no atiende esta llamada, ¿quién actuará?”*.

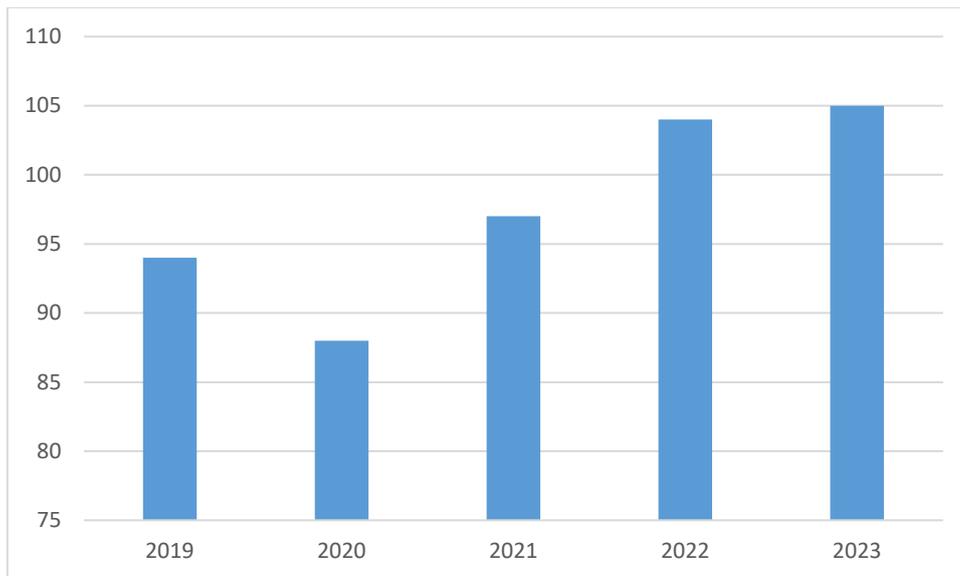
## PARTE III COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

---



El compromiso de Enganches Aragón con la plantilla es el de proporcionar un empleo estable en una empresa líder en el sector y en constante crecimiento y evolución. La plantilla de la empresa ha ido aumentando con el tiempo a la vez que Enganches Aragón ha ido creciendo. Sin lugar a dudas, la pandemia del coronavirus COVID-19 afectó a nuestro empleo, pero a comienzos de 2021 ya habíamos vuelto a recuperar e incluso superar los datos de 2018 y 2019 en cuanto a número de trabajadores. Esta tendencia se ha mantenido durante todo el 2022 y 2023 y continúa así hasta septiembre de 2024, fecha de finalización de este informe.

**PLANTILLA (NÚMERO DE EMPLEADOS)**



Número de trabajadores y rotación media de empleados			
Número de contrataciones desglosadas por sexo			
	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Hombres	10	16	15
Mujeres	4	2	4
Número de contrataciones desglosadas por edad			
Menores de 30 años	1	4	4
Entre 30 y 50 años	12	11	12
Mayores de 50 años	1	31	3

La edad media de la plantilla es de 45 años y la media de antigüedad en la empresa es de 9 años. La crisis que ha sufrido el sector de la automoción ha afectado a prácticamente todas las empresas en mayor o menor medida. Pero Enganches Aragón, como parte fundamental en su gestión de las personas, ha conseguido mantener el nivel de su plantilla en estos años tan críticos y, ahora poco a poco, la va incrementando en los últimos años para adaptarla a sus nuevas necesidades.

Todos los trabajadores de la empresa están bajo el Convenio Colectivo del Sector de Industria Siderometalúrgica de Zaragoza. **Enganches Aragón apuesta por el empleo estable. A 31 de diciembre de 2023, el 100% de los trabajadores de la empresa cuenta con contrato indefinido.**

	Año 2021		Año 2022		Año 2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Tasa de rotación media de empleados</b>	7%	0%	3,5%	12%	8,14%	23,26%

En Enganches Aragón ponemos el centro en las personas. Nos organizamos para que nuestra plantilla desarrolle su trabajo en un correcto ambiente de trabajo: estamos comprometidos en la lucha por la igualdad a través de políticas de empresa. También trabajamos por la conciliación familiar, profesional y personal.

Apostamos por el bienestar de nuestra plantilla, por eso llevamos a cabo un Plan de Formación Anual que trata diferentes ejes (acogida, perfeccionamiento, polivalencia, desarrollo directivo...) y velamos por la seguridad de nuestros empleados con diferentes focos de actuación establecidos desde diversos departamentos.

Enganches Aragón, es una empresa comprometida con sus trabajadores y su entorno social.

La organización, en su búsqueda de lograr un entorno de trabajo más confortable y donde sus trabajadores se sienten partícipes, ha designado a una persona que se encarga de escuchar los problemas laborales y personales de sus empleados. Esta persona, también se encarga de recoger todas las sugerencias de mejoras por parte de los trabajadores, además de mediar en los conflictos internos a los que los trabajadores se pueden enfrentar, y busca soluciones para apoyarles en sus problemas personales y toma medias siempre que se pueda en las sugerencias de mejoras. Esta persona, tal como se ha acordado desde dirección, siempre mantiene el anonimato de los empleados que hablan con ella.

Se ofrecen, en la siguiente tabla, algunos datos relativos a nuestro desempeño social:

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023
<b>Evolución del empleo</b>	97	104	105
<b>% trabajadores con contrato indefinido</b>	97%	93%	100%
<b>Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal</b>	s/c	s/c	s/c
<b>Resultados de percepción de mejoras laborales</b>	s/c	s/c	s/c
<b>% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales</b>	9,3%	9,3%	9,3%

### III.1. Satisfacción

En su búsqueda continua de mejora, la empresa realiza de forma periódica encuestas de satisfacción tanto a empleados como a clientes para conocer los posibles fallos o carencias de los trabajadores para mejorar la gestión de la empresa. Así, el último estudio de clima laboral se realizó a la totalidad de los empleados de Enganches Aragón, cuyos resultados pasamos a resumir a continuación:

	TOTAL Plantilla	Oficinas	Taller
<b>Participación</b>	78%		
<b>Satisfacción Media*</b>	3,6	3,7	3,5
<b>Atributos Mejor Valorados</b>			
<b>Orientación a resultados*</b>	4	3,9	3,9
<b>Gestión y liderazgo de la Gerencia*</b>	3,8	3,9	3,8
<b>Capacidad de influir*</b>	3,8	3,8	3,7
<b>Atributos Peor Valorados</b>			
<b>Presión</b>	2,9	3,2	2,9
<b>Aprendizaje y desarrollo de Carrera</b>	2,9	3,0	2,8
<b>Política Retributiva</b>	3,1	3,2	3,1

Enganches Aragón quiere que cada uno de sus trabajadores se sienta parte de la empresa, por ello trabaja continuamente en la mejora de la comunicación, escucha cualquier sugerencia que venga de los trabajadores y busca solución a cualquier problema que les surja.

Entre las acciones que se desarrollan desde Enganches Aragón con sus trabajadores, está el proyecto **“IDEAS DE MEJORA”**, que se puso en marcha en 2015 y consiste en premiar las mejores ideas que los trabajadores aporten para mejorar sus puestos de trabajo, convivencia, etc. El objeto de esta iniciativa era alentar a l@s emplead@s a pensar de forma más vanguardista y presentar ideas de cambios cuya finalidad fuera hacer de Enganches Aragón una empresa

más eficiente e innovadora. Nueve años después y, tras consulta con la plantilla, consideramos que es preciso realizar algunos cambios en este plan que pasamos a detallaros a continuación.

Hasta la fecha se han presentado más de 1.200 ideas de mejora. Muchas de ellas han servido para aumentar eficiencias y disminuir costos a la empresa. Otras han sido útiles para mejorar cuestiones relacionadas con la seguridad laboral y la ergonomía de los empleados y, algunas más, han servido para dar una mejor atención a los clientes o para conectar más a diferentes departamentos. Todavía queda camino por recorrer, pero la Dirección está muy satisfecha con la respuesta obtenida gracias a esta iniciativa. Poco a poco hemos ido modificando este sistema de ideas de mejora, de tal forma que vamos implicando a los trabajadores para desarrollar cada vez más el trabajo en equipo.

El objetivo general es mejorar la competitividad de la empresa y el ambiente de trabajo, aprovechando el conocimiento y la implicación de toda la plantilla. Además, tenemos indicadores, que nos permiten de manera objetiva medir el alcance del plan, como:

- Índice de participación (%).
- Grado de implantación de las ideas.
- Calidad de las ideas presentadas.

En este sentido, la Dirección de Enganches Aragón está convencida de la utilidad de este Plan de Ideas de Mejora y se ha acordado la introducción de algunos cambios para mantenerlo vivo y hacer más atractiva para l@s emplead@s su participación. La Dirección de la empresa destinará anualmente al Plan, 7.200 euros para premiar las ideas de mejora presentadas por los empleados, a razón de 1.800 euros por trimestre (enero-marzo; abril-junio; julio-septiembre y octubre-diciembre).

-L@s emplead@s entregarán las ideas de mejora cada trimestre a las responsables de Calidad y/o Comunicación. Podrán decidir libremente si previamente la entregan a su responsable directo para consultarle o no y deberán especificarlo en la idea presentada.

Desde 2018, el dinero que a lo largo del año no se reparte en forma de premios se destina también a alguna cuestión que mejoren parte de la vida laboral de todos los empleados. Durante el 2019 se decidió que un día a la semana la empresa 'A bocados' repartía fruta fresca para todos los trabajadores. También el destino de este dinero se votó por un jurado formado por trabajadores de las diferentes secciones de fábrica y oficinas. Esta medida se repitió en 2020 y se dedicó el dinero al mismo fin. En 2021, se decidió donar el bote de 5.000 euros a ASPANOA por votación de los trabajadores –no se había podido utilizar una parte importante debido a la pandemia--. La dirección de la empresa acordó destinar estos 5.000 euros a ASPANOA como decidieron los empleados y aportar otros 5.000 euros de su bolsillo para beneficio directo de los empleados, valorando su generosidad y apertura de miras. Así que todos pudimos contar con una cazadora corporativa, idea presentada por un compañero de la sección de TowBox.



Donación de 5.000 euros a ASPANOA.



Cazadora corporativa para toda la plantilla

En 2022, se volvió a votar qué se hacía con el dinero sobrante y se acordó celebrar un día de convivencia amenizado por Sidrería Begiris. Se escogió un sábado para compartir un buen rato en la fábrica sin el estrés diario y con una buena comida y bebida. La idea ganadora del bote sobrante de 2023 fue hacer un chaleco corporativo para toda la plantilla.



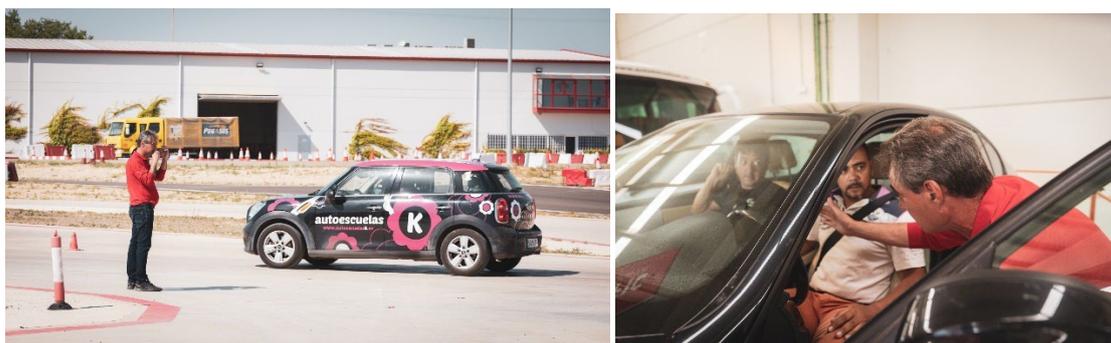
Otra de las acciones que desarrollamos también desde hace varios años es la denominada **“CONVIVENCIA”**, con la que se quiere dar a conocer la forma de trabajo de cada una de las áreas de las empresas, ya que se había detectado que los trabajadores de las oficinas tenían una relación nula con el personal de planta. Con esta acción se intenta buscar una sinergia entre planta y oficina, con el fin de mejorar la relación y los procesos de trabajo. Además de todo esto, Enganches Aragón no quiere que la relación de sus trabajadores sea de puerta para dentro de la planta, quiere llegar más lejos, por lo que ha organizado ya diferentes salidas en bicicleta y carreras con sus trabajadores y familiares,

patrocinando la ropa deportiva. Hasta la fecha, ya hemos participado en las cinco últimas ediciones de la Carrera de las Empresas de ESIC (2016-2021) –salvando la suspendida por COVID 19-- y en decenas de marchas cicloturistas y otras pruebas deportivas como Infernal Running en Magallón (Zaragoza)



ESIC Carrera de las Empresas Zaragoza 2021.

Durante 2022, Enganches Aragón celebró también su **30 aniversario**. Así que decidimos celebrarlo como más nos gusta: en familia y con los compañeros, algunos clientes, proveedores y patrocinados. La celebración tuvo dos partes. Por un lado, se decidió regalar a todo el equipo directivo y comercial un curso de conducción segura en Educatrafic. Durante una jornada entera, todos los empleados que viajan con frecuencia por motivos laborales recibieron un curso intensivo de ocho horas de formación tanto teórica como práctica sobre ‘Conducción segura’.



El sábado, 4 de junio de 2022 más de 400 personas (plantilla, familia, clientes, patrocinados y proveedores) nos reunimos también en la sede de la Fundación Educatrafic en Zaragoza para celebrar un Family Day. Durante toda la jornada realizamos actividades relacionadas con la conducción segura (simulador de vuelco, curso de patinetes, bicicletas y buggies, curso de conducción acompañada en familia, simulador de impacto en un vehículo...). Además, hubo numerosas actividades lúdico-festivas durante todo el día, se entregaron los Premios de fotografía ‘Cómo viajar en familia sin dejarse nada en casa’ y los responsables de la empresa nos contaron, micrófono en mano, qué ha supuesto sacar adelante la empresa durante estas tres décadas.



Varias fotos de la fiesta del 'Family Day' de Enganches Aragón.



Foto de la plantilla de Enganches Aragón y familias celebrando el 30 aniversario de la creación de la empresa.

### III.2. Igualdad



Enganches Aragón se encuentra comprometida, a través de su Código Ético, con el respeto cultural y la igualdad de oportunidades. Ninguna persona empleada en Enganches Aragón será objeto de discriminación por razón de género, religión, raza, origen étnico o nacionalidad, cultura, grupo social, discapacidad o enfermedad, orientación sexual, estado civil, edad u opinión política.

Además, se trabaja en un diagnóstico de la Política de Igualdad en la empresa desde mediados del 2020 que nos llevó a presentar un Plan de Igualdad en 2021 al Gobierno de Aragón. Este documento pretende conseguir la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, obteniendo la información precisa para diseñar medidas dirigidas a corregir dichas desigualdades si las hubiere. Tras la presentación del Plan de Igualdad, se nos solicitó el año pasado una auditoría retributiva por parte del Gobierno de Aragón. El documento se aprobó definitivamente en julio de 2022 y tras la aprobación del Plan de Igualdad se creó una Comisión de Igualdad formada por parte de la dirección y parte de la representación de los trabajadores.

Esta comisión negociadora se reúne periódicamente y vela porque se cumpla el principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sensibilizar a la organización sobre la importancia de eliminar todas aquellas acciones y comportamientos que se consideren al no cumplir con la norma, impulsar la difusión del plan e impulsar la difusión del Plan de Igualdad y promover su implantación, entre otras tareas. Entre las primeras acciones que se llevaron a cabo destacan varias campañas de sensibilización y diferentes cursos de formación al respecto, así como la modificación de la política de acoso de la compañía.



**Desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo y edad**

	Año 2021	Año 2022	Año 2023
<b>Composición de los Órganos de Gobierno</b>			
<b>Dirección General</b>			
Hombres	2	2	2
Mujeres	1	1	1
<b>Comité Directivo</b>			
Hombres	6	6	6
Mujeres	1	1	0
<b>Composición de la Plantilla</b>			
Hombres	69	74	90
Mujeres	19	23	21

Por su parte, el sistema de retribuciones responde únicamente a criterios profesionales y objetivos. No existen diferencias por razón de sexo u otras discriminaciones, tal y como refleja la auditoría retributiva que se hizo y se presentó ante el Ejecutivo autónomo en 2022.

### III.3. Conciliación



Enganches Aragón está comprometida con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Algunos de los objetivos que perseguimos son:

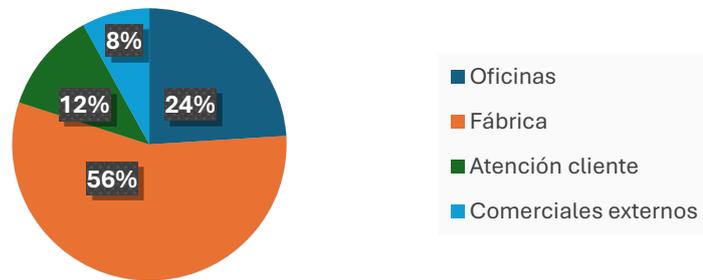
- Favorecer la convivencia familiar para poder organizar mejor nuestro tiempo con la familia.
- Disponer de más tiempo para el ocio y el descanso, aspecto importante para un buen equilibrio y descanso mental del trabajo.
- Favorecer la disposición de tiempo para nuestra formación y la de nuestra familia.
- Hacer del lugar de trabajo un lugar agradable para mejorar la productividad de la empresa.
- Crear una organización más saludable y productiva, cuya cultura empresarial favorezca el respeto hacia la vida personal y familiar de cada uno de sus empleados.

Algunas de las acciones que llevamos a cabo para conseguir mejoras con nuestra conciliación mientras mejoramos nuestra productividad son:

- Jornada intensiva de trabajo para determinados puestos.
- Teletrabajo, siempre en función de los puestos y/o departamentos.
- Flexibilidad horaria.
- Opción de elegir los días de permiso para una hospitalización de un familiar.
- Vacaciones: Salvo en la parte industrial, donde se pacta un calendario anual con el Comité de Empresa, los empleados pueden elegir los días de disfrute de sus vacaciones.
- Aplicación del Plan Me cuida.

Otras situaciones que puedan surgir se analizan caso por caso.

## Trabajadores por secciones 2023



### → Índice de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad

	Año 2021		Año 2022		Año 2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad	3	0	3	0	4	0
Nº de empleados que ejercieron su derecho a una baja por maternidad o paternidad	3	0	3	0	4	0
Nº de empleado que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	3	0	3	0	3	0

➔ Índice de EBIDTA destinado a inversión social

Indicador	Año 2021	Año 2022	Año 2023
% EBIDTA destinado a Inversión social: iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación*	16,7%	16,7%	16,7%
Horas/año empleados destinadas a Inversión Social*	400	400	400

Derechos humanos y sociedad

Por último, es necesario señalar que Enganches Aragón:

- No ha detectado ningún caso de discriminación dentro de su empresa.
- No tiene, ni ha tenido nunca, demandas por causas relacionadas con comportamientos por competencia desleal.
- No tiene, ni ha tenido nunca, sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa de tipo social o medioambiental.
- No tiene reclamaciones por parte de sus clientes sobre violación de la privacidad y fuga de datos.
- No tiene multas por incumplir normativa o legislación relativas al suministro y uso de productos entre 2017 y 2023.

Para Enganches Aragón la integridad es uno de sus principales valores, y es consciente de que debe asegurar el cumplimiento de su código de conducta, evitando en todo momento casos de corrupción que dañen la imagen de la compañía. Por ello, todos los empleados de Enganches Aragón son conocedores de la política de buenas prácticas de la empresa y de su código de conducta.

III.4. Política de prevención de situaciones de acoso



Enganches Aragón ha aprobado una Política de prevención de situaciones de acoso para aplicar las medidas necesarias que prevengan, erradiquen y eviten el acoso laboral, determinando las actuaciones que nos

permitan la investigación, persecución y sanción de dichas conductas en caso de que estas se produzcan, y de igual modo facilitando a los/as empleados/as el procedimiento adecuado para poder presentar sus posibles quejas. Básicamente, los principios que rigen esta política de prevención de políticas de acoso son:

--Enganches Aragón no tolerará ningún tipo de acoso en el trabajo.

--Todos los miembros de Enganches Aragón tienen la responsabilidad de colaborar en garantizar un entorno de trabajo en que se respete la dignidad y todos quienes tengan personas a su cargo tendrán específicamente encomendada la labor de procurar que no se produzca ningún tipo de acoso en su ámbito de organización.

--En casos de denuncia, se actuará con la debida discreción en orden a preservar la dignidad y la intimidad de todos los implicados.

--Las denuncias y quejas se realizarán por escrito, no podrán ser anónimas y serán investigadas y analizadas sin dilaciones indebidas, de forma ágil y fiable.

--Todas las personas afectadas serán escuchadas y apoyadas en todo momento.

--Todos los involucrados tendrán un trato imparcial, y no se presumirá la culpabilidad del denunciado.

--Las denuncias se sustentarán en información fiable y detallada.

--Las acusaciones falsas y las represalias no se tolerarán, y serán objeto de despido disciplinario.

--Se protegerá ante todo la seguridad y la salud de las personas, para lo que podrán adoptarse las medidas que se consideren oportunas en cada caso.



En 2023, se puso en marcha un **Canal Ético de Denuncias** que se gestiona por una empresa externa especializada, Audidaq, y al que tod@s nuestr@s emplead@s pueden acceder a través de la página web: <https://enganchesaragon.canales-eticos.com/#/>

Hasta la fecha no se ha registrado ninguna denuncia a través del Canal Ético de Denuncias.

### III.5. Formación y fomento de la empleabilidad



La creación de empleo de calidad es actualmente una acción prioritaria en nuestra empresa. Mantener un empleo basado en la estabilidad, ofrecer formación, comprometerse con el desarrollo profesional de los trabajadores e incluir medidas de promoción en los planes de la salud en los planes de prevención, son ejemplos de la responsabilidad social desde la óptica de Enganches Aragón.

Desde el año 2020 contamos con un Plan de formación anual para mejorar la productividad, aumentar los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes de los empleados de Enganches Aragón, siendo la meta:

-Alinear la formación con los objetivos de la empresa.

-Alinear las competencias personales y profesionales de nuestras personas trabajadoras con sus puestos de trabajo y con las exigencias del mercado.

-Incrementar la competitividad a través del desarrollo del talento.

El diseño del Plan de Formación anual representa el inicio del proceso de mejora y consecución de los objetivos marcados. Es responsabilidad de la dirección de la empresa facilitar los medios necesarios para que la formación se lleve a partir del diseño del Plan de formación anual elaborado por los distintos departamentos. Para la recogida de las necesidades de formación, en el último trimestre del año, los responsables de cada área comunican las necesidades formativas detectadas para el personal a su cargo. Una vez aprobado el Plan de Formación, este se pone en marcha a lo largo del año.

La empresa dispone de salas de formación con equipamiento de proyección, videoconferencia, etc para poder llevar a cabo la formación en la propia compañía. Algunos ejemplos de tipos de formación que se realizan en la empresa son:

-Formación de acogida.

-Formación de perfeccionamiento.

-Formación para incrementar la polivalencia.

-Formación para el desarrollo directivo.

-Formación complementaria sobre contenidos transversales que ayudan a la mejora del desempeño en el puesto de trabajo, como contenidos ideológicos, idiomáticos, etc.

La empresa redactó un protocolo de actuación en que se establece el derecho a la desconexión digital de todos los trabajadores de Enganches Aragón. De esta manera, se garantiza, fuera del tiempo global establecido, el respeto a su descanso, vacaciones y permisos, así como a su intimidad personal y familiar y, para ello, la jornada laboral no ha de ser sobrepasada a través de la utilización de medios electrónicos puestos a disposición del trabajador. Este objetivo se cumplió al 100% durante el 2023 y así se informó a todos y cada uno de los empleados de que tenían este derecho a su tiempo de descanso y a la desconexión laboral.



En cuanto a los principales retos que se plantea la empresa para 2024, estos son los siguientes:

- Tener un Plan de Formación más alineado con las necesidades reales de la empresa, haciendo un diagnóstico más detallado de las necesidades por áreas y por personas, en función de la estrategia de la empresa.
- Llevar a término la formación en polivalencias en el área industrial a nivel de operarios.
- Realizar nuevos planes de desarrollo para el resto de departamentos de la empresa.

En Enganches Aragón se elabora desde 2021 un Plan Anual de Formación con la colaboración de diferentes departamentos, ya que consideramos que todo el personal debe poseer la formación necesaria en cuanto a conocimientos, experiencia y habilidades para así desarrollar eficientemente sus obligaciones. Este documento contempla los objetivos en materia de formación para el periodo, el alcance de las actividades formativas, las actividades formativas previstas y su programación, las horas previstas de formación y el presupuesto asignado. A su vez, el plan se elabora en base a una previsión de necesidades mediante reunión con los diferentes responsables de áreas. Por ello no se trata de un esquema rígido, sino de un marco de actuación, que en última instancia aprueba la

Dirección, pero que puede presentar variaciones en la medida en que se detecten necesidades, y en constante actualización por el departamento de RR.HH.

A lo largo de 2023, se formaron las siguientes áreas en Enganches Aragón:

- Producción
- Mantenimiento
- Calidad
- Comercial
- Administración
- RRHH
- Comunicación
- Oficina Técnica

Además, se impartió un curso de 50 horas de formación a los Delegados de Prevención de Riesgos Laborales(2 empleados).

Destacamos la formación y designación de dos **recursos preventivos** en la empresa, que actualmente ya disponen de los medios y recursos necesarios y son suficientes en número para vigilar el cumplimiento de las actividades preventivas que así lo requieran.

Clasificando las formaciones entre géneros el resumen anual de 2023 es el siguiente. Se impartieron 99 formaciones, recibidas por un total de 60 personas:

- Mujeres:
  - 11 personas han recibido formación
  - 695.5 horas de formación
- Hombres:
  - 49 personas han recibido formación
  - 1.465 horas de formación

En 2023, el 52% de la media anual de mujeres trabajadoras en Enganches Aragón recibieron formación frente al 58% de la media de hombres. Para la gestión del proceso de recursos humanos se mide el indicador de % de plantilla formada, cuya evolución del 2023 se presenta a continuación:

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2023	PLANTILLA	104	101	102	102	102	104	105	104	110	110	110	111
	PERSONAS FORMADAS	5	41	12	6	10	7	2	2	14	9	11	27
	%	4,81%	40,59%	11,76%	5,88%	9,80%	6,73%	1,90%	1,92%	12,73%	8,18%	10,00%	24,32%

También nos apoyamos de la matriz ILUO para trabajar la polivalencia entre secciones. Con esta matriz se obtiene una imagen clara del nivel de capacitación de las personas. Su utilidad es clave para desarrollar en Plan de Formación que

elaboramos en el último trimestre del año ya que permite identificar las necesidades formativas y de desarrollo del personal y cumplir con las necesidades por áreas diagnosticadas.

Tipo actividad	Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Actividad 4	Actividad 5	Actividad 6	Actividad n
Nombre							
Persona 1	U	L	L	□			L
Persona 2				L	L		L
Persona 3	□	L		L		L	

**Formación Inicial:**

Cada vez que Enganches Aragón tiene la necesidad de incorporar nuevo personal en plantilla, el departamento de RRHH le informa de la formación inicial de acogida, que tendrá relación con el trabajo específico que el nuevo trabajador vaya a realizar. El programa de formación del puesto de trabajo es impartido por los responsables del área, y posteriormente es el responsable directo quien sigue el proceso de adaptación y evalúa su eficacia. Además, según la evaluación de riesgos del puesto, deberá recibir formación complementaria de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) relativa al convenio metal.

**Evaluación de la formación:**

Como resultado de una actividad formativa, el responsable del área que ha detectado la necesidad formativa o el responsable inmediato del trabajador deben comprobar la eficacia de la formación, a fin de confirmar si se han alcanzado los resultados esperados. Dependiendo de la naturaleza de la actividad formativa, Enganches y Remolques Aragón S.L. comprueba la efectividad de la formación impartida utilizando diferentes métodos considerando el más apropiado:

- Supervisión en el puesto de trabajo por parte de un superior
- Ejercicios prácticos a modo de examen
- Informes por parte del personal que ha realizado la actividad formativa sobre los conocimientos que ha adquirido
- Estudio de reducción de no conformidades

- Estudio de reclamaciones
- Entrevistas de seguimiento
- Indicadores de cumplimiento de objetivos
- Presentación, por parte del personal que ha realizado la actividad formativa, del diploma o certificado acreditativo de la participación en el curso.

Los empleados de la empresa, aunque no pertenezcan al área comercial, reciben formación anualmente cada vez que se cambia el catálogo. La dirección da a conocer al resto de la plantilla las novedades, el funcionamiento y las ventajas de cada uno de nuestros nuevos productos para poder responder a posibles dudas de clientes o personas interesadas en los mismos y, si es preciso, en su compra. La empresa está especialmente interesada en la Prevención de Riesgos Laborales y en aumentar el número de horas formativas al respecto.

En relación con la mencionada área de Atención al Cliente, existe un Plan de Acogida para nuevos empleados: durante al menos dos meses, quienes se vayan a incorporar al área se limitan a escuchar a los compañeros durante la atención telefónica al cliente. De este modo nos aseguramos de que la atención a los clientes es la adecuada cuando llega el momento, y minimizamos los errores en el sistema de pedidos, que resulta algo complejo debido al elevado volumen de referencias con las que trabajamos. Además, a todos los empleados les entregamos un Plan de Acogida con una presentación de la empresa y datos básicos para que desde los comienzos en Enganches Aragón tengan tanto la información práctica como la estrategia de la empresa a medio y largo plazo.



### III.6. Seguridad y salud



El compromiso de Enganches Aragón con la seguridad y salud en el trabajo es uno de los aspectos fundamentales de Enganches Aragón. El propósito que se persigue en este aspecto, a partir del desarrollo de su política de seguridad y salud, es el de conseguir la mejora continua en prevención de riesgos laborales, lograr un clima laboral seguro y que la prevención forme parte del día a día de la plantilla, de forma que los accidentes laborales y cualquier afección a la salud del trabajador sea nula.

Para conseguir este objetivo, la empresa cuenta con sistema de gestión que responde a los requisitos legales establecidos en materia de prevención de riesgos laborales (PRL), gestión que se realiza con el apoyo de un servicio de prevención ajeno (MAS Prevención).

Parte importante de las acciones en materia de seguridad y salud de la empresa tienen que ver con la creación de una cultura preventiva que, entre otros elementos, se basa en la sensibilización y formación de los trabajadores, involucrando al comité de la seguridad y salud, así como las ideas de mejora trimestrales que cualquier empleado puede utilizar como mecanismo para sugerir o aportar medidas que ayuden a conseguir un trabajo seguro.

En lo referente a la identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes y la evaluación de riesgos, la realiza la persona responsable de PRL del servicio de prevención ajeno y se revisa junto a la responsable de PRL en la empresa. A través de la máquina expendedora de EPIS los empleados pueden aprovisionarse en cualquier momento de sus equipos requeridos, así como solicitar ropa de trabajo y calzado de seguridad, que se gestionará internamente de la mano de los departamentos de logística, compras y PRL interno a través de la plataforma:



En lo referente a los servicios de salud en el trabajo la empresa tiene contratado el servicio de vigilancia de la salud con MAS Prevención, el cual se encarga de la vigilancia de la salud de la plantilla y se organizan anualmente las revisiones gestionadas con el responsable de PRL de la empresa.

Un elemento esencial del sistema de prevención de riesgos laborales es el de la formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, donde tiene especial importancia la formación en materia de seguridad y salud básica para personas de nuevo ingreso en la empresa. Cabe destacar que, para todas las nuevas incorporaciones en la empresa, ya sea por ETT o por plantilla, se registra la entrega de toda la documentación básica en cuanto a Riesgos Laborales:

- Evaluación de riesgos del puesto de trabajo
- Ruido
- Condiciones de iluminación
- Información estrés térmico
- Información prevención lesiones osteomusculares
- Fichas técnicas de los EPIS entregados
- Plan de emergencias



También los empleados de más de seis meses de antigüedad se pueden beneficiar de un seguro médico privado y lo pueden hacer extensivo, a precio de colectivo de empresa, a familiares directos.

Algunos de los aspectos a destacar durante el año 2023 desde el área de PRL, ha sido que Enganches Aragón ha seguido invirtiendo recursos en formación en materia de prevención de riesgos laborales para cumplir con la formación obligatoria del sector del metal a toda la plantilla, también en recursos para automatizar lo máximo posible las líneas de trabajo y así evitar peligros de la manipulación manual, en sensibilizar sobre el uso de los EPI'S.

También se ha mejorado la gestión en cuanto a la investigación de accidentes. Todos los accidentes ocurridos en la empresa tanto in situ como in itinere son investigados y documentados por el responsable de PRL de la empresa.

A continuación, se detallan las actuaciones del servicio de prevención durante el ejercicio 2023:

- Medición de contaminantes químicos sección de pintura (níquel, materia particulada, sulfato de bario)
- Evaluación de riesgos de puesto de trabajo: Sección máquinas, SAT, soldadura, laboratorio de prototipos, Towbox, oficinas, láser, extraíbles, logística
- Adecuación máquinas según reglamentación 1215
- Estudio atmósferas explosivas ATEX
- Medición anual de ruido
- Ventilación oficinas – Medición de calidad de aire en interiores
- Inspección de seguridad sobre recogepedidos V12
- Medición anual estrés térmico
- Medición iluminación y temperatura en todos los puestos de trabajo
- Medición anual toma de tierra
- Jornada formativa primeros auxilios
- Jornada formativa plan emergencias

La suma de las tres validaciones parciales y la realización de la inspección técnica de estanterías (ITE) confiere la VALIDACIÓN DE USO SEGURO del sistema de almacenaje, como muestra el siguiente distintivo acreditativo, cuya validez se ha revalidado en 2022, según el informe técnico número 22/10489/01/00/M:

#### INFORME TÉCNICO



Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

La intención es repetir una nueva ITE en 2024 y llevar a cabo las reparaciones y ampliaciones que salgan de la misma para mejorar todavía más el estado de todas las estanterías de almacenaje de la fábrica.

La empresa encargada de gestionar la salud laboral de los trabajadores es la **mutua MC Mutual**. Mediante los índices estadísticos que a continuación se relacionan, se puede reflejar mediante datos objetivos la accidentalidad laboral, permitiendo obtener valores comparables que muestran la evolución de la misma.

- Índice de Incidencia: Es un indicador del nivel de la siniestralidad de la empresa ya que relaciona el número de accidentes de trabajo con el número de trabajadores expuestos al riesgo. El numerador se corresponde con los accidentes en jornada de trabajo con baja ocurridos en un año y el denominador es la media anual del número de trabajadores. La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$I_i = \frac{\text{Número de accidentes}}{\text{Número medio de trabajadores}} \times 100000$$

- Índice de Duración: Es un indicador de la gravedad de los accidentes ocurridos en un determinado periodo que se corresponde al promedio de los días de baja por accidente de trabajo. Se calcula con la fórmula:

$$I_d = \frac{\text{Número de días de duración de las bajas}}{\text{Número de accidentes}}$$

- Índice de Ausencia: Este índice está relacionado directamente con los índices de Incidencia y de Duración mediante la fórmula:

$$I_a = \frac{I_i \times I_d}{100000}$$

Es un indicador que relaciona el número de días de baja respecto el número de trabajadores, mediante la fórmula:

$$I_a = \frac{\text{Número de días de duración de las bajas}}{\text{Número medio de trabajadores}}$$

A continuación, se presenta la evolución de estos indicadores en los años posteriores:

Años	Media Trabaj. (1)	AT Sin Baja	AT CTH Baja	AT CTH Dias Baja	AT Ini Baja	AT Ini Dias Baja	AT DS Baja	AT DS Dias Baja	AT OCT Baja	AT OCT Dias Baja	EP Sin Baja	EP Baja	EP Dias Baja	Total AT (2)	Días duración bajas(3)	Recaída días baja	Índ. Incidencia	Índ. Ausencia	Índ. Duración
2019	94	10	4	76	0	0	0	0	1	43	0	1	32	5	119	0	5319,15	1,27	23,80
2020	91	5	1	2	1	22	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1098,90	0,02	2,00
2021	97	5	3	56	1	79	0	0	0	0	0	0	3	56	0	3092,78	0,58	18,67	
2022	104	5	4	149	1	15	0	0	0	0	0	0	4	149	30	3846,15	1,43	37,25	
2023	104	5	7	52	1	23	0	0	1	322	0	0	8	374	12	7692,31	3,60	46,75	
<b>TOTAL</b>	--	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>335</b>	<b>4</b>	<b>139</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>365</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>700</b>	<b>42</b>	--	--	--

## Informe por género

Género	Media Trabaj. (1)	AT Sin Baja	AT CTH Baja	AT CTH Dias Baja	AT Ini Baja	AT Ini Dias Baja	AT DS Baja	AT DS Dias Baja	AT OCT Baja	AT OCT Dias Baja	EP Sin Baja	EP Baja	EP Dias Baja	Total AT (2)	Días duración bajas(3)	Recaídas días baja	Índ. Incidencia	Índ. Ausencia	Índ. Duración
No Informado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	--	--	--
Hombre	82	5	7	52	1	23	0	0	1	322	0	0	0	8	374	12	9756,10	4,56	46,75
Mujer	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	--
<b>TOTAL</b>	--	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>52</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>322</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>374</b>	<b>12</b>	--	--	--

### Leyenda

Índice de Incidencia = (Número de accidentes(2)/Número medio de trabajadores(1))\*100000

Índice de Ausencia = Número de días de duración de las bajas(3) / Número medio de trabajadores(1)

Índice de Duración = Número de días de duración de las bajas(3) / Número de accidentes(2)

Total Accidentes de Trabajo(AT) = AT CTH Baja + AT DS Baja + AT OCT Baja

Días de duración de las bajas = AT CTH Días Baja + AT DS Días Baja + AT OCT Días Baja (No se incluyen los días de baja por recaída de AT de los descritos en esta ecuación)

TOTAL media trabajadores: Al ser un valor promediado, el resultado puede diferir dependiendo de la muestra objeto del promedio.

La media de trabajadores se obtiene a partir del detalle de trabajadores dados de alta en cada uno de los CCC el último día de cada mes, de acuerdo con el criterio establecido por el Instituto Nacional de Estadística.

Para el cálculo de los índices que se muestran, no se han tenido en cuenta los casos de afectados tanto por diagnóstico de Covid-19 como por confinamiento. Excepto aquellos casos de trabajadores de centros sanitarios y socio-sanitarios que, según el RDL 19/2020, a todos los efectos se consideran accidente de trabajo (con código Delt@ tipo de lesión: 73), si se cumplen las condiciones establecidas en la citada norma.

Días de duración de las bajas: Días naturales que el trabajador accidentado permanece en situación de incapacidad temporal, es decir, los días que transcurren entre la fecha de baja y la fecha de alta, ambos inclusive. En este cómputo solamente se contabiliza el periodo de baja inicial, sin que se tengan en cuenta los días de baja a consecuencia de posteriores recaídas.

Los días de duración de las bajas corresponden a días naturales que el trabajador accidentado permanece en situación de incapacidad temporal, es decir, los días que transcurren entre la fecha de baja y la fecha de alta, ambos inclusive. En este cómputo solamente se contabiliza el periodo de baja inicial, sin que se tengan en cuenta los días de baja a consecuencia de posteriores recaídas.

Como hemos mencionado antes, en el año 2023 la empresa Enganches Aragón mantuvo **una póliza de salud con Sanitas para todos sus empleados que comenzó a ofrecer en el año 2018**. La póliza se llama SANITAS INICIA. No tiene carencias, ni preexistencia ni copagos y todos los trabajadores que lo deseen tienen la posibilidad de ampliar esta póliza para todos los miembros de su familia y renovar el servicio anualmente. Con ella, tienen derecho a una cobertura de medicina primaria y especialidades médicas, pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas con determinado grado de dificultad, así como a intervenciones de oftalmología y artroscopias traumatológicas de determinado grado y cirugías de varices de los miembros inferiores. También se atienden las urgencias en viajes al extranjero y tienen derecho a una segunda opinión médica con expertos internacionales.

#### Plan de Emergencia y Plan de actuación en caso de accidente

Con la nueva contratación en mayo del 2021 del servicio de prevención ajeno MAS Prevención se hizo una evaluación inicial de las instalaciones, con el objetivo de determinar los riesgos laborales existentes en cuanto a equipos, instalaciones y procesos productivos que se llevan a cabo. Se ha elaborado un Plan de Emergencia y Plan de actuación en caso de accidente durante el 2021 y durante el 2022 se llevó a cabo la formación de las brigadas de emergencia. Las funciones que tendrán que entrar en acción en caso de emergencia en la empresa son las siguientes:

- RE: Responsable de Emergencia. Persona de máxima autoridad y responsabilidad durante la emergencia y hasta la llegada de ayuda externa.
- CAS: Centro de Alarmas y Seguridad. Persona encargada de transmitir los avisos internos y externos a petición del Responsable de Emergencia.
- EEC: Equipo de Evacuación o Confinamiento. Responsable de la evacuación de su zona asignada dirigiendo a los ocupantes a las vías de salida, y haciendo recuento del personal trabajando en cada área.
- EPI: Equipo de Primera Intervención. Persona encargada de atacar la emergencia (incendio y explosión).

En cada incorporación a la empresa (ya sea por ETT o por empresa) se entrega la documentación relacionada y se explica a cada quién son las brigadas y cómo actuar en caso de emergencia, además de dónde acudir en caso de accidente/incidente.

## PLAN DE EMERGENCIA ENGANCHES ARAGÓN

EQUIPOS DE EMERGENCIA		
6.00-9.00 HORAS	9.00-18.00 HORAS	18.00-22.00 HORAS
<p><b>RE=CAS</b>                      Enrique Blanco/David García/Carlos Ansón (S/turno)</p>	<p><b>RE</b>                      Diego Marco</p>	<p><b>RE=CAS</b>                      Enrique Blanco/David García/Carlos Ansón (S/turno)</p>
	<p><b>CAS</b>                      Yolanda López/Carlos Pamplona</p>	
	<p><b>EEC</b>                      Oficinas plantas 0, 1 y 2: Lourdes Blasco/Marga Valiente                      Oficina Técnica y SAT: Carlos Comeras/Yolanda Ara                      NAVE 3 (Logística, sótano, calle): Félix García/Álvaro Usón (S/turno)                      NAVE 1 (Expediciones, exportación, laboratorio protos): Carlos Martínez/Carlos Charles                      NAVE 2 (Láser, máquinas, soldadura, pintura/series, extraíbles): Luis M.Perdiguero/Mario Díaz                      NAVE 3 (Máquinas, TowBox): Raúl Lozano/Cristian Sánchez (S/turno)</p>	
<p><b>EEC</b>                      Félix García/Álvaro Usón (S/turno)</p>		<p><b>EEC</b>                      Félix García/Álvaro Usón (S/turno)</p>
<p><b>EPI</b>                      Luis M.Perdiguero Mario Díaz/Raúl Lozano/Cristian Sánchez/*Manuel Soto o Eduardo Gracia (S/turno)</p>	<p><b>EPI</b>                      Mantenimiento: *Eduardo Gracia o Manuel Soto (S/turno)                      Óscar Embid                      Jessica Castro                      Francisco Navarro</p>	<p><b>EPI</b>                      Luis M.Perdiguero Mario Díaz/Raúl Lozano/Cristian Sánchez/*Manuel Soto o Eduardo Gracia (S/turno)</p>

Existe también un protocolo de actuación para que todo el mundo sepa cómo actuar en caso de accidente/incidente en la empresa o in itinere:



**ACCIDENTE EN EL CENTRO DE TRABAJO**

<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <b>Leve</b>  </div> <p style="text-align: center;"><b>No requiere traslado</b> Curar con el botiquín*</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	<div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">  <b>Medio / Grave</b>  </div> <p style="text-align: center;"><b>Requiere traslado</b></p> <p>1º Avisar</p> <p>2º Solicitar volante asistencia a OFICINAS (si es fuera del horario, al día siguiente)</p> <p>3º Acompaña personal de otra sección y se avisa a familia</p>	<p style="text-align: center;"><b>DISPONIBILIDAD 24h</b></p> <p>Diego M. <b>689867088</b></p> <p>Nelson <b>626993709</b></p>			
<p>¿Ha finalizado la emergencia?</p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <p><b>Sí</b></p>  </td> <td style="width: 50%;"> <p><b>No</b></p>  </td> </tr> </table>			<p><b>Sí</b></p> 	<p><b>No</b></p> 	
<p><b>Sí</b></p> 	<p><b>No</b></p> 				
<p>* Los botiquines están en las secciones de TowBox y Expediciones. Termómetro y tensiómetro en el despacho de Pilar Gonzalvo.</p>					
<p style="text-align: center;"><b>¿Traslado medicalizado?</b></p> <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;"> <p><b>Sí</b></p> <p><b>061 080 112</b> <small>(Salud) (Bomberos) (Emergencias)</small></p>  </td> <td style="width: 33%;"> <p><b>No</b></p> <p><b>976757575</b></p> <p>Taxi <small>(Pedir recibo)</small></p>  </td> <td style="width: 33%;"> <p><b>Vehículo particular</b></p>  </td> </tr> </table>			<p><b>Sí</b></p> <p><b>061 080 112</b> <small>(Salud) (Bomberos) (Emergencias)</small></p> 	<p><b>No</b></p> <p><b>976757575</b></p> <p>Taxi <small>(Pedir recibo)</small></p> 	<p><b>Vehículo particular</b></p> 
<p><b>Sí</b></p> <p><b>061 080 112</b> <small>(Salud) (Bomberos) (Emergencias)</small></p> 	<p><b>No</b></p> <p><b>976757575</b></p> <p>Taxi <small>(Pedir recibo)</small></p> 	<p><b>Vehículo particular</b></p> 			
<p style="text-align: center;"><b>¿Dónde?</b></p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p><b>Horario asistencial</b></p> <p><b>enganches aragon</b></p> <p>-MC Mutual Paseo Pamplona, 11 (L-J: 8-18h y V: 8-15h) <small>(Horario de verano 1-20 agosto L-V: 8-15:30 h)</small> <b>976233856</b></p> <p><b>Grupo Temporing</b></p> <p>-Mutua Universal Calle Fray Luis Amigo, 8 (L-V: 8-20h) <b>976259400</b></p> </td> <td style="width: 33%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p><b>IMAN</b></p> <p>-Fremap Avenida Ruiz Picasso, 4 (L-V: 8-20h) <b>976271023</b> <b>976279800</b></p> <p><b>ILUNION</b></p> <p><b>randstad</b></p> <p>-MC Mutual Paseo Pamplona, 11 (L-J: 8-18h y V: 8-15h) <small>(Horario de verano 1-20 agosto L-V: 8-15:30h)</small> <b>976233857</b> <small>(Horario 24h)</small> <b>900300144</b></p> </td> <td style="width: 33%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p><b>Urgencias 24h</b></p> <p>-Quirón Paseo Renovales s/n <b>976720000</b></p> <p>-Viamed Montecanal (Oftalmología) Franz Schubert, 2 <b>876241818</b></p> </td> </tr> </table>			<p><b>Horario asistencial</b></p> <p><b>enganches aragon</b></p> <p>-MC Mutual Paseo Pamplona, 11 (L-J: 8-18h y V: 8-15h) <small>(Horario de verano 1-20 agosto L-V: 8-15:30 h)</small> <b>976233856</b></p> <p><b>Grupo Temporing</b></p> <p>-Mutua Universal Calle Fray Luis Amigo, 8 (L-V: 8-20h) <b>976259400</b></p>	<p><b>IMAN</b></p> <p>-Fremap Avenida Ruiz Picasso, 4 (L-V: 8-20h) <b>976271023</b> <b>976279800</b></p> <p><b>ILUNION</b></p> <p><b>randstad</b></p> <p>-MC Mutual Paseo Pamplona, 11 (L-J: 8-18h y V: 8-15h) <small>(Horario de verano 1-20 agosto L-V: 8-15:30h)</small> <b>976233857</b> <small>(Horario 24h)</small> <b>900300144</b></p>	<p><b>Urgencias 24h</b></p> <p>-Quirón Paseo Renovales s/n <b>976720000</b></p> <p>-Viamed Montecanal (Oftalmología) Franz Schubert, 2 <b>876241818</b></p>
<p><b>Horario asistencial</b></p> <p><b>enganches aragon</b></p> <p>-MC Mutual Paseo Pamplona, 11 (L-J: 8-18h y V: 8-15h) <small>(Horario de verano 1-20 agosto L-V: 8-15:30 h)</small> <b>976233856</b></p> <p><b>Grupo Temporing</b></p> <p>-Mutua Universal Calle Fray Luis Amigo, 8 (L-V: 8-20h) <b>976259400</b></p>	<p><b>IMAN</b></p> <p>-Fremap Avenida Ruiz Picasso, 4 (L-V: 8-20h) <b>976271023</b> <b>976279800</b></p> <p><b>ILUNION</b></p> <p><b>randstad</b></p> <p>-MC Mutual Paseo Pamplona, 11 (L-J: 8-18h y V: 8-15h) <small>(Horario de verano 1-20 agosto L-V: 8-15:30h)</small> <b>976233857</b> <small>(Horario 24h)</small> <b>900300144</b></p>	<p><b>Urgencias 24h</b></p> <p>-Quirón Paseo Renovales s/n <b>976720000</b></p> <p>-Viamed Montecanal (Oftalmología) Franz Schubert, 2 <b>876241818</b></p>			
<p><b>Entregar documentación médica a la empresa</b></p>					

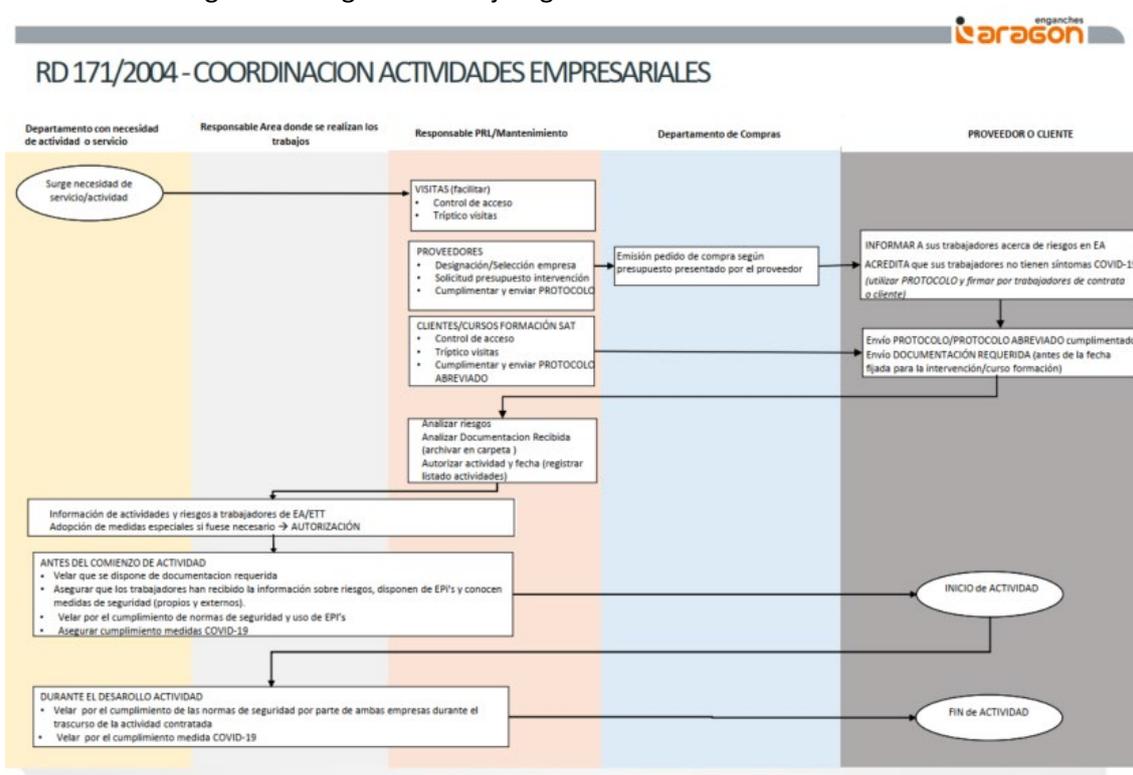
### Coordinación de Actividades Empresariales

En cumplimiento con Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, el responsable de PRL realizará la gestión con todos los proveedores que entren en la empresa para realizar tareas de mantenimiento. En cuanto a los clientes que entran en la empresa a realizar labores logísticas la empresa ha dispuesto cartelería por todo el exterior para dar cumplimiento con el RD.

Durante el ejercicio 2023 se ha elaborado con control de visitas comerciales para registrar las entradas a fábrica, y poder tener controlado al personal en caso de emergencia. El registro se encuentra tanto en la tienda como en el mostrador de comercial para que las visitas puedan hacer el registro interno.

Además, en cuanto al personal que viene a fábrica para realizar cursos de formación en el SAT también se ha elaborado un documento abreviado que la responsable de PRL en la empresa deberá gestionar con los asistentes.

Toda la información se recoge en el diagrama de flujo siguiente:



Existe un protocolo que las empresas que vengan a Enganches como proveedores o como clientes a realizar cursos de formación deberán cumplimentar y aportar la documentación requerida:

	<b>PROTOCOLO COORDINACION ACTIVIDADES EMPRESARIALES</b>		
	<b>EMPRESA:</b>	ENGANCHES y REMOLQUES ARAGON, S.L.	<b>FECHA</b>

El objeto de este documento es informar acerca de los riesgos para la seguridad y medio ambiente, al personal de la empresa contratante y la empresa contratada, que pueden darse de la concurrencia de las actividades llevadas a cabo en las instalaciones de Enganches y Remolques Aragón, S.L.

**Sin este documento firmado por ambas partes, no puede dar comienzo la ejecución de las actividades contratadas. El incumplimiento de esta obligación puede conllevar el cese de actividad o la rescisión de la relación contractual existente.**

De una parte, D/Dña [REDACTED] Con DNI [REDACTED] y cargo Responsable de Coordinación de Actividades Empresariales en Enganches Aragón, y con motivo de la realización de las tareas de la empresa [REDACTED] declara facilitar e informar de lo siguiente:

- o Áreas de Enganches Aragón a desarrollar los trabajos: **EMPRESA ENGANCHES ARAGÓN.**
- o EPI's Obligatorios (por los riesgos de la propia actividad de Enganches Aragón y a facilitar por la empresa contratada) (marcar los que sean necesarios):

		X		X			otros	
---	---	---	---	---	---	---	-------	--

Comité Seguridad y Salud

En 2020 se constituyó oficialmente el Comité de Seguridad y Salud de Enganches Aragón. Los trabajadores que lo integran son los delegados de prevención: Mariano Vicente y Eduardo Villanueva (como representantes del comité de empresa) y Patricia Marco y Diego Marco (como representantes de la empresa). Este órgano consultivo se reúne trimestralmente, generando un acta de reunión con acciones que se van haciendo seguimiento. A estas reuniones también asiste en calidad de oyente Yolanda López, como responsable de Compliance de la empresa.

### III.7. Comunicación interna y externa



Para Enganches Aragón, la comunicación interna es uno de los procesos que debe implementar cualquier empresa que se plantee hacer las cosas bien. En nuestra organización aparecen definidos hasta tres sentidos de la comunicación interna: un sentido **descendente**, que va desde las líneas superiores jerárquicas hacia posiciones inferiores y de forma generalizada a la plantilla. Esta se lleva a cabo generalmente mediante correo electrónico o comunicación directa reuniendo a la plantilla. Dentro de este grupo se engloban comunicaciones como normativa interna, notas y otras cuestiones de interés. En el 2020, con la pandemia del coronavirus de por medio y el confinamiento, se demostró una vez más la importancia de mantener una buena comunicación en todo momento con los empleados. En el día a día de la empresa, la comunicación entre la plantilla y la dirección, la empresa y los clientes y proveedores y la empresa con la sociedad en general es uno de los pilares de la compañía. Desde 2012, la empresa tiene una persona responsable de Comunicación y esta área se reforzó en 2021 con la contratación de otra persona para incrementar y mejorar las cuestiones audiovisuales de la empresa, tanto en el proyecto Aragón Visual como numerosos proyectos relacionados con la imagen y el sonido (página web, redes sociales, comunicaciones con clientes, catálogos y folletos, etc).



En sentido **ascendente**, cualquier miembro de la organización puede emitir comunicaciones a su inmediato superior, bien sea de forma oral o escrita mediante correo electrónico. También existe el proyecto “**IDEAS DE MEJORA**” destinado a recibir y transmitir las ideas de mejora de los trabajadores. Finalmente, la comunicación interna se da en sentido **horizontal**: se transmite información entre trabajadores de una misma sección, varias secciones o mismos niveles jerárquicos.

Por otro lado, en nuestra organización, todas y cada una de las comunicaciones externas de la empresa pasan primero por los trabajadores de Enganches Aragón. Consideramos que todos los trabajadores de la compañía son los primeros interesados en conocer los asuntos que le afectan. Como no puede ser de otra manera, buena parte de ellos contribuye a hacer realidad los cambios que se planean, y deben ser los primeros en conocer los frutos de su trabajo. La empresa considera que solo así es posible lograr nuestro compromiso de lograr una plantilla estable y un equipo humano motivado y fiel a la organización. Está más que comprobado que la comunicación interna reduce la incertidumbre y el temido rumor. Son varias las consultas sobre diferentes cuestiones que se realizan cada año por votación a la plantilla para que tengan capacidad de decisión y no recaigan las decisiones exclusivamente en el comité de empresa.

También se han establecido reuniones trimestrales con los integrantes del Comité de Empresa, como interlocutores de los trabajadores. Se les mantiene al tanto de todos los cambios en la planta, al tiempo que se les pide que transmitan a la dirección las inquietudes de los empleados.

Parte fundamental del departamento de Comunicación es la relacionada con la **comunicación externa**: organización de eventos y ferias, presencia en eventos deportivos, relaciones con los medios de comunicación y envío de comunicados, atención a los medios de comunicación, etc. Por último, destacar que Enganches Aragón es una empresa con una trayectoria de éxito y esto lo recogen los **premios otorgados** a la empresa en los últimos años:

- Premio a la Exportación 2012 de la Cámara de Comercio de Zaragoza en la categoría de pymes.
- Premios PILOT 2014 a la Excelencia Logística en la categoría de pymes.
- Premio Mejor Empresa Innovadora 2017 concedido por el Clúster de Automoción de Aragón (CAAR).
- Premio Galería Innovación Automechanika Frankfurt 2018.
- Premio Mejor Pyme RSC 2019 concedido por el Clúster de Automoción de Aragón (CAAR).
- I Premio Mercados Digitales Internacionales 2022 concedido por Aragón Exterior por el proyecto Aragón Visual.

Es tarea del departamento de Comunicación informar primero a los empleados y después a la sociedad y medios de comunicación en general de la concesión de estos premios y, previamente, de la redacción y presentación de las candidaturas correspondientes. Asimismo, desde aquí se elaboran procedimientos escritos y en vídeo de procesos de fabricación de diferentes productos para hacer más fácil el trabajo de los operarios.

### III.8. Compliance



En 2018, Enganches Aragón dio los primeros pasos para aprobar una política de Compliance, Código Ético y Plan de Prevención. Aprobados el Código Ético y el Plan de Prevención de manera definitiva, a lo largo de 2021 se ha

continuado trabajando en la aplicación y compromiso de la empresa con esta Política de Compliance, llevando a cabo diferentes iniciativas de protección como, por ejemplo, la redacción de una Política de Prevención de Acoso en la empresa.

A fecha de hoy, todos los proveedores están evaluados y se ha comprobado toda la documentación que constaba en nuestro sistema. Cada vez que hacemos un nuevo proveedor, le hacemos aprobar esta documentación:

- Carta de Compliance.
- Contrato de confidencialidad.
- Certificado de ISO.
- Contratos de servicios / mantenimiento.
- Coordinación de Actividades.

Con la introducción de estos programas de Compliance en la empresa, se permite mitigar el riesgo de la comisión de delitos y exonerar a la empresa y, en su caso, al órgano de administración, de la responsabilidad penal de los delitos cometidos por sus directivos y empleados. Para ello, se está desarrollando procedimientos en las diversas áreas de la empresa.

Con la introducción de estos programas de Compliance en la empresa, se permite mitigar el riesgo de la comisión de delitos y exonerar a la empresa y, en su caso, al órgano de administración, de la responsabilidad penal de los delitos cometidos por sus directivos y empleados. Para ello, se está desarrollando procedimientos en las diversas áreas de la empresa.

Como se ha comentado anteriormente, en 2023 se puso en marcha el Canal de Denuncias de Enganches Aragón, un servicio que está externalizado con la empresa especializada Audidaq. También con esta misma empresa trabajamos durante todo el 2023 en la mejora y actualización de todas nuestras acciones relacionadas con la Protección de Datos. La idea es continuar avanzando en la mejor gestión de la política de prevención de datos en la empresa durante el 2024.

## PARTE IV. COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES

---



Enganches Aragón tiene establecidos distintos procedimientos que establecen la metodología a seguir por la empresa para evaluar a sus proveedores y elaborar las necesidades de suministro y documentos de compra, basados en la norma UNE – EN – ISO 9001:2015.

## IV.1. Compras

El **sistema de gestión de compras** implantado en la empresa tiene como objetivo asegurar la calidad de los suministros, y se nutre de la información procedente de la evaluación de los proveedores y del proceso de recepción de productos. Los pedidos de compras se programan en base a las necesidades específicas del departamento de Producción, y en base a la información suministrada por el programa sobre puntos de pedido y existencias.

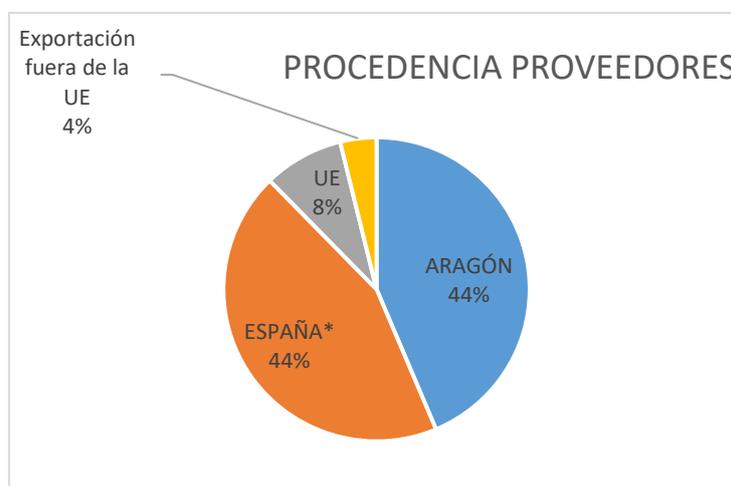
Una vez elaborado un pedido, el responsable del departamento debe realizar la orden de compra a través del programa informático, que incluirá datos precisos acerca del producto comprado y las condiciones que aplica el proveedor.

Las compras se hacen únicamente a aquellos proveedores aptos de acuerdo con el proceso de evaluación de proveedores. Tanto a proveedores como a subcontratistas, se les exige en muchos casos certificaciones de calidad y certificados de homologación, aunque no siempre.

### Proveedores locales

Enganches Aragón es consciente de la importancia que tiene el fomento de la actividad industrial de la región, por lo que siempre que es posible se trabaja con empresas aragonesas.

En el siguiente gráfico se puede comprobar la procedencia de los productos que Enganches Aragón compra para la fabricación de sus productos. Se debe resaltar que el **44% son proveedores aragoneses y, en total, más del 88% son nacionales**. Tan solo un 4% de nuestros suministradores proceden de fuera de la Unión Europea.



## IV.2. Selección y evaluación de proveedores

El procedimiento de Evaluación de Proveedores establece la metodología a seguir por la empresa para evaluar a sus proveedores y medir su aptitud para cumplir los requisitos de calidad especificados y la actitud de los mismos en función de los envíos realizados, teniendo en cuenta los registros previos.

En el seno de este procedimiento sometemos a los proveedores a dos tipos de evaluación:

- Evaluación previa: consistente en evaluar la capacidad del proveedor para suministrar los productos que cumplan los requisitos especificados. Solo después de haber realizado varios suministros se procede a su evaluación continua.
- Evaluación continua: evaluamos a lo largo del tiempo la capacidad (actitud) del proveedor o subcontratista para realizar sus entregas cumpliendo con todas las especificaciones solicitadas en cuanto a Calidad, cantidad y plazo de entrega.
- El objetivo final de este proceso es desechar aquellos proveedores que reiteran errores de cumplimiento de requisitos y fallos en entregas, y premiar el buen trabajo y la buena gestión de aquellas empresas que cumplen con sus obligaciones para con nosotros.

En el apartado 2 del presente documento, apartado de satisfacción de proveedores y clientes se amplía la documentación y los resultados obtenidos para este ejercicio 2023.

## PARTE V. COMPROMISOS CON EL ENTORNO SOCIAL

---



En lo que respecta a la sociedad, cabe destacar que Enganches Aragón se implica de manera directa en muchas acciones de forma voluntaria.

### V.1.- Patrocinios

Enganches Aragón patrocina, con la marca TowCar, a distintos deportistas relacionados con el motor y el ciclismo. Entre los patrocinados y colaboradores se encuentran:

El ciclista **Milton Ramos**, cinco estrellas de corazón; La campeona de España de BMX **Adriana Domínguez**; o nuestros incansables viajeros Laura y Jose, **Descubre sin límites** forman nuestro TOWCAR TEAM. Además, colaboramos con

ciclistas profesionales y viajeros o clubes deportivos que testan nuestros productos y nos dan interacciones sobre mejoras o puntos fuertes y/o débiles de los mismos.



En 2013, la empresa empezó a patrocinar carreras y pruebas ciclistas. Durante el trienio 2017-2019 hemos estado presentes con nuestros productos en más de un centenar de eventos anuales, pruebas deportivas o marchas cicloturistas cada año. Y patrocinamos pruebas deportivas como la TowCar Puertos de la Ribagorza, que lleva el nombre de nuestra marca, la Quebrantahuesos, Los 10.000 del Soplao, Cuatro Picos Pontevedra, Orbea Monegros o la Marcha Cicloturista Bilbao-Bilbao, entre otros muchos. También colaboramos con ASDES en la organización de eventos deportivos siempre ligados con la solidaridad y el deporte.

El número de eventos deportivos en los que participamos directamente ha caído en los años 2021 y 2023 porque alcanzamos un acuerdo comercial para que un tercero vendiese todo nuestro material relacionado con el ciclismo. No obstante, de la mano de nuestros clientes y clubes deportivos seguimos llevando nuestros productos a diferentes eventos deportivos a lo largo del año.



Por lo demás, la empresa participa y colabora con distintas iniciativas sociales como ya hemos relatado anteriormente y como ahora pasamos a explicar con un poco más de detalle.

## **V.2.- Colaboraciones sociales**

La acción social de Enganches Aragón es un pilar muy importante dentro de la RSC de la compañía. El propósito de la misma es ayudar a nuestra sociedad más próxima a tener unas condiciones de vida mejores con los recursos económicos disponibles para este propósito. Nuestros compromisos y objetivos en esta área son:

- Compromiso con familias en riesgo de exclusión social, con especial atención a niños y adolescentes.
- Compromiso social con nuestro entorno más cercano de Zaragoza.
- Compromiso con deportistas no profesionales de nuestro entorno.

### **Objetivos:**

- Proporcionar un futuro mejor a niños y jóvenes en riesgo de exclusión.
- Por medio de la donación económica directa a un comedor social, proporcionar alimentos de buena calidad a necesitados de Zaragoza.
- Potenciar la práctica deportiva y un estilo de vida sanos.

Estas son algunas de las ONG y asociaciones con las que colaboramos de manera permanente:

## LÁPICES POR SONRISAS

La empresa colabora desde septiembre de 2016, con la campaña “**Lápices por Sonrisas**”, una campaña de recogida de material escolar cuyo fin era ayudar a niños en situación de emergencia social en la ciudad de Zaragoza. Se trata de una campaña impulsada por **CAAR** (Clúster de Automoción de Aragón) y la **Asociación de Deporte Solidario (ASDES)** que fue la encargada de repartir el material a la Asociación de Madres Solas (AMASOL), y colegios y hospitales de Zaragoza, entre otros.

Cada año, se colocan cajas para depositar el material en el comedor de la fábrica, en las oficinas y también en la tienda, para que los interesados en echar una mano puedan dejar ahí el material.



## TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA

Con el objetivo de fomentar valores como la solidaridad, la colaboración, el respeto, la responsabilidad y la protección del medio ambiente, colaboramos con la **Fundación Seur** con un gesto tan sencillo como reunir tapones de plástico.

La Fundación Seur se encarga de recoger los tapones de plástico y entregarlos a una empresa recicladora que abona por tonelada entregada el precio de mercado. Así, el importe obtenido a la entrega es destinado en su totalidad a la ayuda y auxilio de menores en estado de necesidad por enfermedades que no cubren los sistemas sanitarios, principalmente en España y Portugal.

Tapones para una nueva vida® es el proyecto estrella de la Fundación SEUR, con el que ya hemos conseguido ayudar a **211** niños y niñas a través del reciclaje de los tapones de plástico. Esta iniciativa nos ha permitido

entregar **1.428.186€** para ayudar a financiar tratamientos médicos y ortopédicos que no están cubiertos por la seguridad social, o se cubra sólo en parte. Pero esto no es todo porque, gracias a este proyecto y a la ayuda de todos, ya hemos **reciclado 8.144 toneladas** de tapones de plástico, **evitando** la **emisión de 10.210 toneladas de CO<sup>2</sup>**, principal gas causante del cambio climático.



Tapones  
para una  
nueva vida®

## AMASOL RECOGIDA DE JUGUETES Y ROPA Y DONACIÓN DE MATERIAL INFORMÁTICO

Gracias a nuestro trabajo en la recogida de material escolar del CAAR en 2016 pudimos conocer el trabajo que desempeña la **Asociación Amasol** de Zaragoza. Iniciamos un trabajo de colaboración que dura todo el año, ya que los trabajadores de la empresa donamos ropa, material de hogar, libros y juguetes durante todo el año y llevamos este material al ropero permanente de Amasol para guardarlo y distribuirlo cuando hay necesidades. Una vez al año, organizamos con las trabajadoras de Amasol una entrega de juguetes a todos los niños de esta asociación de la capital aragonesa para que no haya un solo niño sin juguetes. También cuando desde AMASOL plantean a Enganches Aragón alguna necesidad concreta se intenta pedir la colaboración de los empleados para tratar de resolverla lo antes posible y dar respuesta a la misma.



## PARTE VI. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Para Enganches Aragón, el compromiso con el medio ambiente es uno de los principales aspectos estratégicos que orientan el desarrollo de nuestras acciones. A partir de este compromiso, nuestra empresa aborda y gestiona los principales impactos que tenemos en el medio ambiente a partir de nuestra actividad.

Para determinar estos impactos medioambientales, tenemos en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y, de manera más amplia, las tendencias más relevantes que se producen, tanto en nuestro sector como en la sociedad en general.

Este compromiso con el medio ambiente y la gestión de nuestros impactos sobre el mismo por nuestra actividad, se materializa a través de la gestión de impactos medioambientales en las áreas de gestión de vertidos, consumo energético e introducción de envases y materiales más sostenibles, entre otras.



A finales de 2021, contactamos con la Fundación Circe y Sernauto para participar en el proyecto europeo e2Driver, enmarcado dentro del **programa H2020 de la Comisión Europea**. Iniciado en 2019, e2DRIVER surgió ante el déficit de conocimiento y dificultades de las **pymes del sector de automoción** para llevar a cabo **auditorías energéticas** que les permitieran aumentar su

eficiencia energética y reducir sus costes energéticos, contribuyendo así a la reducción del consumo de energía y de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Ante esta situación, un consorcio de **12 partners europeos de cinco países** distintos (España, Italia, Alemania, Francia y Grecia), entre los que se encuentran las entidades españolas **Fundación Circe y Sernauto**, puso en marcha el proyecto e2DRIVER para concienciar a las empresas sobre los beneficios de hacer auditorías energéticas, darles a conocer las **mejoras de eficiencia energética más rentables** en la industria del automóvil y dotarles de las **herramientas** y la **formación** necesaria para implementarlas en sus empresas. Enganches Aragón, finalmente, fue escogida como una de las pymes españolas que recibirá formación y asesoramiento y a la que se le realizará una auditoría energética.



De la mano de [SERNAUTO](#) y guiados por el saber de [CIRCE - Centro Tecnológico](#) somos una de las ocho empresas españolas del sector de automoción que participa en el proyecto e2driver que nos ayuda a crear conciencia sobre las mejoras de eficiencia energética más rentables en la industria del automóvil, contribuyendo así a la reducción del consumo de energía y de las emisiones de gases de efecto invernadero. Tras recibir la formación necesaria y realizar la auditoría gracias a e2driver en 2022 comenzamos a trabajar con INYCOM como consultor energético. Gracias a ellos, no solo conseguimos optimizar el consumo de energía, sino también planificar los años venideros. Por un lado, en 2023 logramos monitorizar todos los consumos energéticos y controlar costes e instalamos placas solares en el tejado para mejorar nuestra productividad. Desde noviembre de 2023, estamos monitorizando los diferentes sectores de producción para mejorar todavía más si cabe la gestión de nuestros consumos energéticos. Con la información disponible del sistema de monitorización, se van a realizar distribuciones de consumo, tanto generales como por sensores, para poder identificar los sistemas o procesos que más consumo energético representan.

El objetivo fundamental de la colaboración con Inyicom ha sido el de apostar por la eficiencia energética y así mejorar nuestra sostenibilidad y dejar un planeta mejor para las próximas generaciones. Para ello, se ha llevado a cabo una **instalación de autoconsumo fotovoltaico** que cuenta con paneles monocristalinos, nuevos contadores y cuadros de mando personalizados, así como una plataforma modular de analítica de datos basada en Business Intelligence. Esto ha supuesto un ahorro en los costes energéticos **y se han evitado más de 45.000 kilos de emisiones de CO2** a la atmósfera, el **equivalente de 270 árboles plantados**.

Además, desde el laboratorio de I+D+i se trabaja para diseñar productos innovadores teniendo en cuenta en todo momento el diseño óptimo y se busca constantemente reducir el peso del producto y el volumen de material

desechado en los procesos de fabricación. Como hemos mencionado anteriormente, contar con una auditoría por parte de la Fundación CIRCE y Sernauto nos ayuda a realizar inversiones importantes en esta materia. Desde hace tiempo también trabajamos para utilizar materiales plásticos procedentes de vertederos urbanos y marinos para fabricar nuestros portaequipajes, entre otros productos y utilizamos plástico reciclado en nuestro envoltorio de enganches, al tiempo que intentamos reducir al máximo posible el uso de papel y plástico en todos los procesos de fabricación.



## VI.1 Energía

### Consumo energético interno

El consumo energético que se muestra es de los 15.600 m<sup>2</sup> de las instalaciones que posee Enganches Aragón.

	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Consumo de gas natural	476.818 kWh	593.497 kWh	764.471 kWh
Consumo de electricidad	933.741 kWh	916.128 kWh	791.926 kWh
Total de consumo energético	1.410.559 kWh	1.509.625 kWh	1.556.397 kWh

(1 GJ = 277,80 kWh; 1 m<sup>3</sup> gas natural = 11,81 kWh)

Durante el 2017, se terminaron las obras de instalación de un equipo de medición eléctrica de los consumos de electricidad y gas. De tal forma que podemos conocer los consumos reales cada 15 minutos. Esta inversión no solo fue significativa a la hora de poder organizar y ahorrar en nuestras facturas energéticas, sino que nos permitió también detectar que la batería de condensación reactiva estaba estropeada y teníamos una fuga que incrementaba notablemente nuestros consumos.

Tras las inversiones realizadas en los dos años anteriores, ya es perceptible una importante reducción del consumo energético en Enganches Aragón tanto en gas natural como en electricidad. Confiamos en seguir reduciendo estos consumos y en mejorar nuestra eficiencia energética de la mano de INICOM, con la que hemos firmado en 2022 una asesoría de eficiencia energética tras realizar la auditoría de e2DRIVVER. Ya hemos comentado anteriormente que en 2023 instalamos placas solares en nuestro tejado y, al mismo tiempo, comenzamos a monitorizar los consumos de las diferentes áreas de Producción de la fábrica.

## VI.2 Vertidos y residuos



Otro de los aspectos fundamentales relacionados con los impactos medioambientales generados por nuestra actividad y recogido entre los compromisos medioambientales, es el compromiso de la compañía con la disminución de las cantidades de residuos peligrosos generados que, en nuestro caso se limita a residuo férrico, escoria y envases contaminantes. El objetivo, marcado en el año 2019, se ha cumplido ya con creces en el primer año de aplicación, tal y como muestran las tablas incluidas en el apartado VI.2 Vertidos y residuos. Nuestro trabajo para mejorar la gestión de los residuos ha continuado durante los años 2020-2022.

Este compromiso de disminuir los residuos de la compañía y mejorar la gestión se aborda en la gestión medioambiental desde diferentes planos. Por un lado, a través de la mejora continua establecida en nuestra planta y, por otro mediante la mejora continua del desempeño ambiental de los productos de la organización a lo largo de su ciclo de vida, sin trasladar impactos ambientales adversos de una etapa del ciclo de vida a otra y, finalmente a través de una gestión adecuada de los residuos peligrosos generados.

El propósito principal de la gestión de los residuos por parte de Enganches Aragón es la reducción de los residuos generados, principalmente de los peligrosos, producidos en nuestra planta.

Todos los residuos (peligrosos y no peligrosos) producidos por la organización se gestionan a través de gestores autorizados. Tanto en la fábrica como en las oficinas se han definido, dentro del sistema de gestión ambiental, protocolos para la correcta identificación, segregación y almacenamiento de los residuos antes de su entrega definitiva al gestor. Durante el 2021 se consiguió segregar en planta de los residuos a través del uso de contenedores específicos por tipo de residuo y formación al personal, lo que nos permite mejorar y minimizar la generación de residuos junto con los gestores de estos residuos.

Las acciones principales y clave para la reducción de dicha producción de residuos son las siguientes:

-La empresa se compromete a redactar un plan de gestión de residuos y a señalar debidamente los puntos de recogida de los diferentes residuos generados durante el proceso de fabricación, diseño y comercialización de nuestros productos.

-La optimización de los residuos productivos que implica acciones de segregación de residuos en origen y recogidas selectivas de los mismos.

-Negociación y coordinación con los proveedores de materiales principales en el suministro de productos más sostenibles y en formatos que se acerquen a un rendimiento máximo que implique menor merma en procesos posteriores.

Por otra parte, desde un punto de vista de ciclo de vida de los productos y de la importancia de la economía circular, en Enganches Aragón, los departamentos de Compras y Oficina Técnica, en coordinación con los proveedores, trabajan para el desarrollo e introducción de este tipo de materiales con estas características, intentando producir y lanzar productos al mercado más sostenibles, respetando la calidad y usabilidad del producto.

El departamento de I+D+i de nuestra Oficina Técnica trabaja en la búsqueda de nuevos materiales más sostenibles, mientras que el departamento de Compras trabaja en la gestión y negociación de los requisitos con los proveedores.

Todos nuestros productos están embalados con materiales 100% reciclables, incluido el plástico que protege nuestros enganches.

Aquí podemos ver el mapa de gestión de residuos de 2023:

# Gestión de residuos

-Cada persona que genere un residuo debe depositarlo en los puntos:

No peligrosos:

- CA Cartón
- PC Papel certificado
- RU Residuo urbano
- AL Aluminio
- MD Madera
- CHM Chatarra madera
- CH Chatarra
- CO Cable cobre
- ES Escoria
- COP Cobre puntas
- PL Polvo láser
- PG Polvo granalla
- PP Polvo pintura
- PLA Plástico
- TA Taponés

Residuos peligrosos:

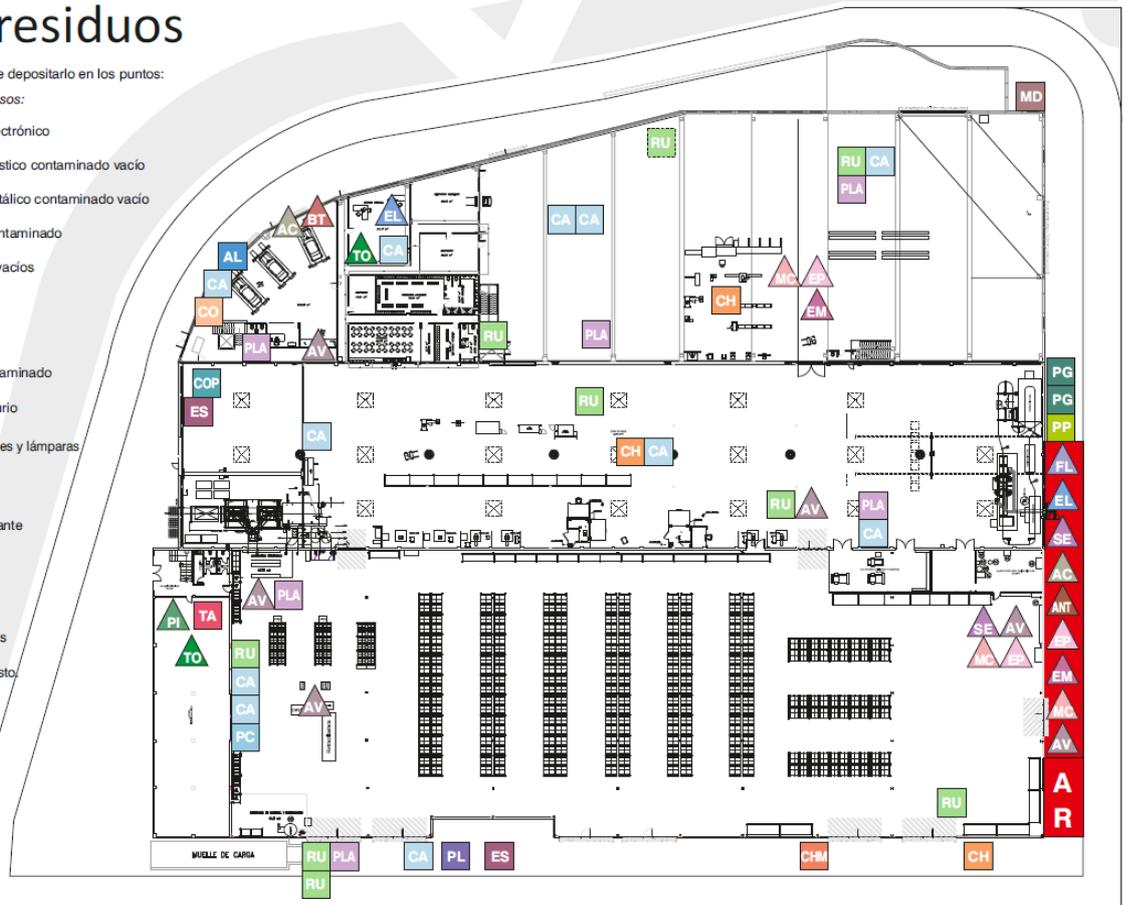
- EL Residuo electrónico
- EP Envase plástico contaminado vacío
- EM Envase metálico contaminado vacío
- MC Material contaminado
- AV Aerosoles vacíos
- SE Sepiolita
- BT Baterías
- AC Aceite contaminado
- PI Pilas mercurio
- FL Fluorescentes y lámparas
- TO Tóner
- ANT Anticongelante

-Cada responsable deberá vaciar los puntos en el almacén de residuos. Consultar gamas de limpieza de cada puesto.



-Cada responsable tras vaciar los puntos en el almacén de residuos deberá informar a Compras.

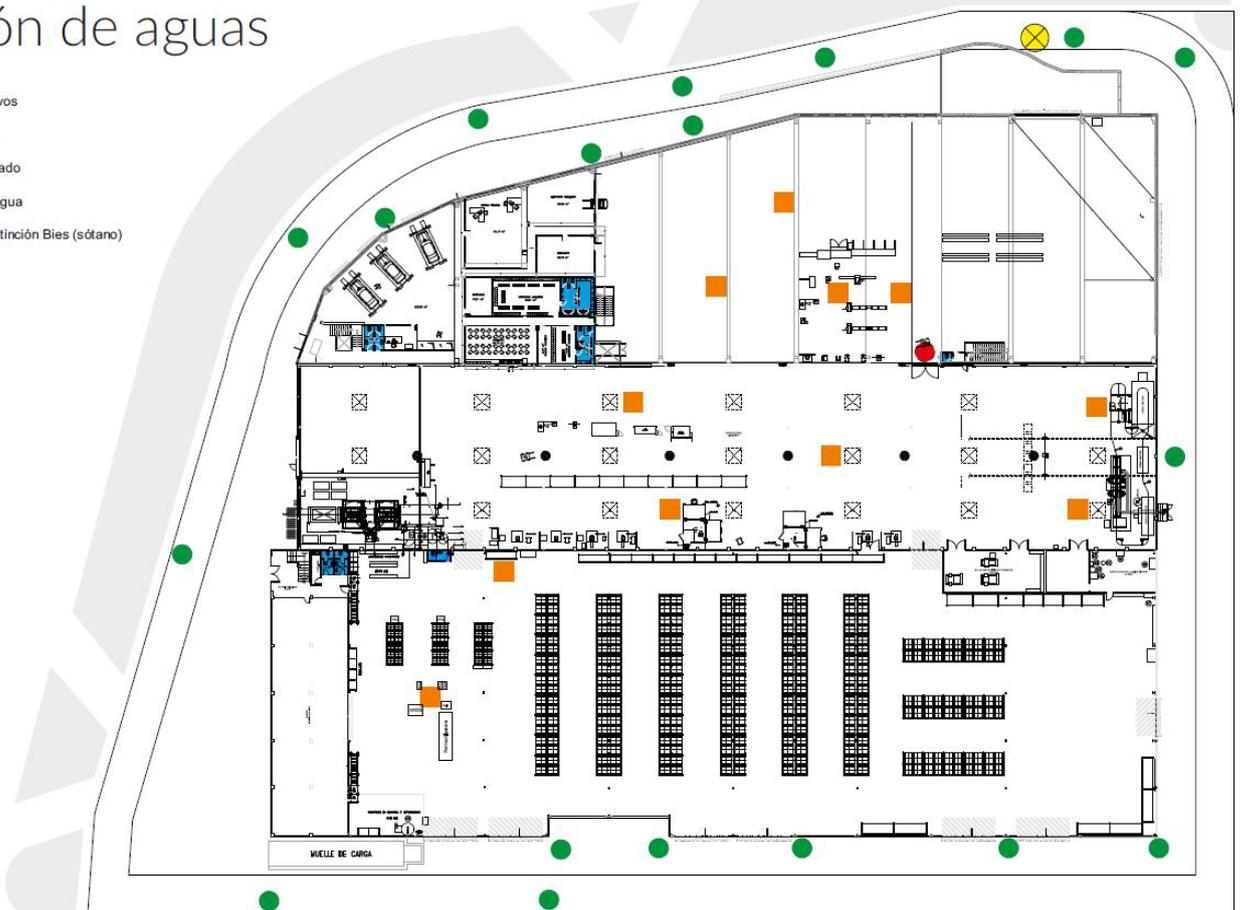
-Los elementos marcados con línea discontinua, hacen referencia a su ubicación en el sótano.



También se adjunta a continuación el mapa de gestión de aguas residuales en vigor en 2022 y que no ha sufrido modificaciones:

## Gestión de aguas

- Evaporativos
- Sanitarios
- Alcantarillado
- ⊗ Pozo de agua
- Bomba extinción Bies (sótano)



## Gestión de residuos por años

	Año 2021	Año 2022	Año 2023
<b>Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento</b>			
<b>Residuos No Peligrosos</b>			
<i>Papel y cartón (kg)</i>	18.640 kg	15.600 kg	14.490 kg
<i>Madera sucia (kg)</i>	19.450 kg	15.960 kg	17.500 kg
<i>Aluminio (kg)</i>	2.205 kg	287 kg	623 kg
<i>Chatarra de primera (kg)</i>	637.486 kg	872.600 kg	611.920 kg
<i>Escoria basura (kg)</i>	84.305 kg	42.280 kg	46.880 kg
<i>Plásticos mezcla (kg)</i>	121.520 kg	29.200 kg	12.760 kg
<b>Residuos Peligrosos</b>			
<i>Baterías plomo con hierro (kg)</i>	1.000 kg	310 kg	--
<i>Aceites minerales (kg)</i>	359 kg	272 kg	204 kg
<i>Envases plásticos contaminados</i>	291 kg	23 kg	12 kg
<i>Envases metálicos a presión con material peligroso</i>	80 kg	109 kg	80 kg
<i>Equipos eléctricos con sustancias peligrosas</i>	297 kg	225 kg	292 kg

### Emisiones atmosféricas

En 2018 se inscribió Enganches Aragón en el registro de actividades potencialmente contaminadoras a la atmósfera. Para ello, se subcontrata a un organismo oficial que emite un Informe de control reglamentario de emisiones a la atmósfera. En este contexto se designaron unos focos de emisión (ver plano adjunto) en los que se deberá hacer seguimiento cada cinco años:



Nº Foco	Nombre Foco	Próximo control de emisiones
1	1-Soldadura 3 puestos	Agosto 2027
2	2- Extracción soldadura 2 (1 puesto)	Agosto 2027
4	4 - Extracción Robot 2 mesa 1	Agosto 2027
5	5 - Extracción Robot 2 mesa 2	Agosto 2027
7	7 - Quemador 1 horno de imprimación	Agosto 2027
8	8 - Quemador 2 cabina de pintura	Agosto 2027
9	9- Salida Horno (cabina pintura)	Agosto 2027

De acuerdo con el Documento Normativo definido y según los resultados las emisiones de los focos emisores de la empresa ENGANCHES Y REMOLQUES cumplen según normativa vigente. Las próximas mediciones se realizarán para agosto de 2027.

## PARTE VII. COMPROMISOS PARA EL PRÓXIMO BIENIO 2024-2025

Para el próximo bienio 2024-2025, Enganches Aragón se compromete a llevar a cabo los siguientes compromisos:

### --Mejorar nuestro Compromiso con los clientes:

- 1) Para poder trabajar con los primeros equipos de automoción, haremos una gran inversión económica para poner en marcha en España el **primer Test C.A.R.L.O.S (CAR Loading Standard)**, el test exigido por las grandes marcas de automoción para testar los nuevos enganches que lanzamos al mercado. Queremos ponerlo en marcha en 2024.
- 2) Queremos seguir avanzando en la **digitalización de nuestros procesos productivos**. Por un lado, en 2024 queremos digitalizar los procesos productivos y la unión de los mismos con nuestro SGE Navision para controlar mejor el stock y tener mayor agilidad. Asimismo, queremos usar herramientas de BI para mejorar nuestro trabajo y poder anticiparnos a las necesidades del mercado. Queremos trabajar en la mejora del Sistema de Planificación de Recursos (RP) y Alineación Estratégica para ser más eficientes y reducir costes, mejorar la calidad del producto y lograr análisis de datos para ser más rentables. La migración del sistema RP no solo es una actualización tecnológica, sino también una inversión estratégica que respalda directamente nuestros objetivos estratégicos. Queremos ponerlo en marcha entre finales de 2024 y comienzos de 2025.

### 3) Nuevos usos de la APP Enganches Aragón:

Queremos que nuestros clientes puedan usar la **APP Enganches Aragón** no solo para ver vídeos de Aragón Visual y ver cómo quedan los portaequipajes TowBox con la realidad aumentada, sino también para otras funciones como **reprogramar los kits electrónicos Aragón CAN** para que se adapten a la última tecnología implementada en los vehículos. Queremos que esta función esté disponible en 2025.

#### --Mejorar nuestro Compromiso con los empleados:

- 1) Una de las cuestiones que más nos preocupa es **la salud de nuestros empleados**. Por ello, estamos trabajando en la mejora de los extractores de los humos de las mesas manuales de soldadura. Este objetivo está ligado al compromiso de controlar las emisiones, pero queremos ir un paso más allá y mejorar las condiciones de trabajo de nuestros soldadores. Ya se mejoraron mucho con la implantación de robots de soldadura, pero queda pendiente la mejora de los puestos de soldadura manual. Nuestro compromiso es llevar a cabo las mejoras en los puestos de trabajo en el próximo bienio.
- 2) Avanzar en la aplicación efectiva de **medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral** de todos los empleados.

#### --Mejorar nuestro Compromiso con la sociedad:

Para 2025, queremos establecer un **presupuesto anual o cuantía destinado a proyectos sociales y/o desempeño ambiental**, con revisiones periódicas, y evaluación sobre su cumplimiento.

#### --Mejorar nuestro Compromiso con el medio ambiente:

Una vez instaladas las placas solares y monitorizado todos los consumos energéticos, ahora queremos **controlar todos los consumos energéticos de las diferentes áreas de Producción**, de tal manera que podamos realizar una mejor gestión de los mismos.

**Informaremos de los diferentes grados de ejecución de estos compromisos en la Memoria de sostenibilidad 2024 y 2025.**

## ANEXO I. TABLAS DE INDICADORES GRI (Opción “esencial”)

- Contenidos Básicos Generales

DESCRIPCIÓN	COBERTURA	PÁGINA	INDICADOR GRI ASOCIADO
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
<i>Declaración del responsable de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad</i>	Carta del Director General	4	G4-1
<i>Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades</i>	Apartado I.1.3 y I.2.1 (Análisis de Materialidad)	9 a 11; 33 a 35	G4-2
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<i>Nombre de la organización</i>	Apartado I.1.1 (Quiénes Somos)	7	G4-3
<i>Marcas, productos o servicios más importantes</i>	Apartado I.1.6 (Productos)	29 a 28	G4-4
<i>Lugar donde se encuentra la Sede de la Organización</i>	Apartado I.1	7	G4-5
<i>Países en los que opera</i>	Apartado I.1.5 (Mercados)	20 y 21	G4-6
<i>Forma jurídica</i>	Apartado I.1	7	G4-7
<i>Mercados a los que sirve, con desglose geográfico, sectores y tipos de clientes</i>	Apartado I.1.5 (Mercados)	20 y 21	G4-8
<i>Escala de la organización (magnitudes relevantes)</i>	Apartado I.1.3 (Principales Magnitudes y Cifras)	9 a 11	G4-9

<i>Nº de empleados por tipo de contrato y sexo</i>	Parte III. Compromiso con nuestros empleados	58 a 90	G4-10
<i>Convenio colectivo</i>	Parte III. Compromiso con nuestros empleados	59	G4-11
<i>Cadena de suministro</i>	Parte IV: Apartados IV.1 (Compras) y IV.2 (Selección y Evaluación de Proveedores)	91 y 92	G4-12
<i>Cambios en tamaño</i>	Apartado I.1.3 (Principales Magnitudes y Cifras)	9 a 11	G4-13
<i>Principio de precaución en relación con pertenencia y colaboración con asociaciones</i>	Apartado I.1.8. Ética e Integridad	29 a 32	G4-14
<i>Lista de cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización suscribe</i>	Apartado I.1.8. Ética e Integridad	29 a 32	G4-15
<i>Asociaciones a las que la organización pertenece</i>	Apartado I.1.8 . Ética e Integridad	29 a 32	G4-16
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
<i>Entidades que figuran en los Estados Contables Consolidados</i>	N.A	-	G4-17
<i>Descripción del proceso de elaboración de la memoria</i>	Apartado I.3. Perfil de la Memoria	38 y 39	G4-18
<i>Lista de aspectos materiales</i>	Apartado I.2.1 (Análisis de Materialidad)	32 a 35	G4-19
<i>Cobertura, dentro de la organización, de cada aspecto material</i>	Apartado I.2.2, I.2.3 y I.2.4	35 a 38	G4-20

<i>Cobertura, fuera de la organización, de cada aspecto material</i>	Apartado 1.2.2, 1.2.3 y 1.2.4	35 a 38	G4-21
<i>Consecuencias de la reformulación de la información de Memorias RSC anteriores</i>	No hay consecuencias	-	G4-22
<i>Cambios del alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores</i>	Compromisos cumplidos respecto a la Memoria anterior	Repartidos en las diferentes secciones	G4-23
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
<i>Lista de los grupos de interés de la organización</i>	Apartado 1.2.2	35	G4-24
<i>Indicar en qué se basa la elección de los g.d.i</i>	Apartado 1.2.3	35	G4-25
<i>Enfoque sobre la participación de los g.d.i, frecuencia con que se elabora</i>	Apartado 1.2.4	36	G4-26
<i>Cuestiones y problemas surgidos</i>	Apartado 1.2	32 a 38	G4-27
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
<i>Período objeto de la memoria</i>	Apartado 1.3. (Perfil de la Memoria)	38	G4-28
<i>Fecha de la última memoria</i>	Septiembre 2022	38	G4-29
<i>Ciclo de presentación de la memoria</i>	Apartado 1.3. (Perfil de la Memoria)	38	G4-30
<i>Persona de contacto para solventar dudas</i>	Apartado 1.3. (Perfil de la Memoria)	39	G4-31

<i>Opción “de conformidad” elegida por la organización</i>	Apartado I.3. (Perfil de la Memoria)	38	G4-32
<i>Verificación externa</i>	No hay verificación externa	-	G4-33
<b>GOBIERNO</b>			
<i>Estructura de Gobierno, órganos de decisión</i>	Apartado I.4 (Gobierno de la Organización)	39	G4-34
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
<i>Valores, principios y estándares de conducta</i>	Apartado I.1.2 y I.8 (Ética e Integridad)	8 y 29	G4-56

- **Contenidos básicos específicos**

DESCRIPCIÓN	COBERTURA	PÁGINA	INDICADOR GRI ASOCIADO
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
<i>Evaluación y descripción del enfoque de gestión</i>	Parte I. Aspectos Generales	7 a 38	G4-DMA

<b>ECONOMÍA</b>			
<i>Valor económico directo generado y distribuido</i>	Apartado I.1.3 (Principales Magnitudes y Cifras)	9 a 11	G4-EC 1 (AM: <i>Desempeño económico</i> )
<i>Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno</i>	Apartado I.1.3 (Principales Magnitudes y Cifras)	9 a 11	G4-EC 4 (AM: <i>Desempeño económico</i> )
<i>Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas</i>	Apartado III.2 (Igualdad)	66	G4-EC 5 (AM: <i>Presencia en el Mercado</i> )

<b>Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales</b>	Apartado IV.1 (Compras)	91	G4-EC 9 (AM: <b>Prácticas de Adquisición</b> )
---	-------------------------	----	---

<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Materiales por peso o volumen</b>	Apartado VI.1 (Materiales)	99	G4-EN 1 (AM: <b>Materiales</b> )
<b>Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados</b>	Apartado VI.1 (Materiales)	99	G4-EN 2 (AM: <b>Materiales</b> )
<b>Consumo energético interno</b>	Apartado VI.2 (Energía)	99	G4-EN 3 (AM: <b>Energía</b> )
<b>NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas</b>	Apartado VI.3 (Vertidos y Residuos)	100	G4-EN 23 (AM: <b>Emisiones</b> )
<b>Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento</b>	Apartado VI.3 (Vertidos y Residuos)	100	G4-EN 23 (AM: <b>Efluentes y Residuos</b> )
<b>Desglose de los gastos e inversiones para la protección del Medio Ambiente</b>	Parte VI. Nuestro compromiso con el Medio Ambiente	99	G4-EN 31 (GENERAL)

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b>			
<b>Número y tasas de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región</b>	Parte III. Compromiso con nuestros empleados	58-90	G4-LA 1 (AM: <b>Empleo</b> )
<b>Índices de reincorporación al trabajo tras la baja por maternidad o</b>	Apartado III.3 (Conciliación)	68	G4-LA 3 (AM: <b>Empleo</b> )

<i>paternidad, desglosados por sexo</i>			
<i>Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos</i>	Parte III. Compromiso con nuestros empleados	58	G4-LA 4 <i>(AM: Trabajo y relaciones laborales)</i>
<i>Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo</i>	Apartado III.5 (Seguridad y Salud)	78	G4-LA 6 <i>(AM: Seguridad y salud en el trabajo)</i>
<i>Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad</i>	Apartado III.5 (Seguridad y Salud)	78	G4-LA 7 <i>(AM: Seguridad y salud en el trabajo)</i>
<i>Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos</i>	Apartado III.5 (Seguridad y Salud)	78	G4-LA 8 <i>(AM: Seguridad y salud en el trabajo)</i>
<i>Promedio de horas de capacitación anuales por empleado</i>	Apartado III.4 (Formación)	72	G4-LA 9 <i>(AM: Capacitación y educación)</i>
<i>Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores</i>	Apartado III.4 (Formación)	72	G4-LA 10 <i>(AM: Capacitación y educación)</i>
<i>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño, desglosado por sexo y categoría profesional</i>	Apartado III.4 (Formación)	72	G4-LA 11 <i>(AM: Capacitación y educación)</i>
<i>Composición de los órganos de Gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo</i>	Apartado III.2 (Igualdad)	66	G4-LA 12 <i>(AM: Diversidad e igualdad)</i>

<i>Relación del salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y ubicaciones significativas de actividad</i>	Apartado III.2 (Igualdad)	66	G4-LA 13 (AM: <b>Igualdad de retribuciones</b> )
--	---------------------------	----	---

**Subcategoría: Derechos Humanos**

-	-	-	N.A
---	---	---	-----

**Subcategoría: Sociedad**

<i>Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas</i>	Parte V. Acción en materia de RS	92	G4-SO 3 (AM: <b>Comunidades Locales</b> )
--	----------------------------------	----	--

<i>Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados</i>	Parte V. Acción en materia de RS	92	G4-SO 7 (AM: <b>Comunidades Locales</b> )
--	----------------------------------	----	--

<i>Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa</i>	Parte V. Acción en materia de RS	92	G4-SO 8 (AM: <b>Cumplimiento regulatorio</b> )
---	----------------------------------	----	---

**Subcategoría: Responsabilidad sobre Servicios Ofrecidos**

<i>Porcentaje de categorías de productos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras</i>	Apartado II. 2 (Calidad) y Apartado II.3 (Innovación)	49 a 65	G4-PR 1 (AM: <b>Salud y seguridad de los clientes</b> )
---	---	---------	--

<i>Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad</i>	Parte V. Acción en materia de RS	92	G4-PR 8 (AM: <b>Privacidad de los clientes</b> )
--	----------------------------------	----	---

<i>y fuga de datos de los clientes</i>			
<i>Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios</i>	Parte V. Acción en materia de RS	92	G4-PR9 <i>(AM: Cumplimiento regulatorio)</i>

**ABREVIATURAS:**

G.d.i: grupos de interés; AM: Aspecto Material; N.A: No aplica

DMA: Disclosures of Management Approach (Información sobre el enfoque de Gestión); EC: Economics (Economía); EN: Environment (Medioambiente) ; LA: Labour (Trabajo) ; SO: Society (Sociedad)