

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**WEB ASESORES, S.L.**

CIF:B50877844

Pº Ramón y Cajal nº:11 Caja 3 Local 5.

50300 - Calatayud

Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

WEBASESORES. SL

### 02 - Dirección - CP - Población

PASEO RAMÓN Y CAJAL, 11, CASA 3. LOCAL 5 BAJOS

CP 50300 CALATAYUD

### 03 - Sector. Actividad

CONSULTORIA Y ASESORIA EN MATERIA LABORAL, CONTABLE, FICAL, JURÍDICA, ECONOMICA, FIANCIERA, ARQUITECTURA, INGENIERIA Y SEGUROS PARA PARTICULARES, EMPRESAS Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS

### 04 - Año comienzo actividad.

2001

### 05 - Número de personas empleadas

11

### 06 - Persona contacto

JUSTO RAFAEL SERRANO HERRANZ

### 07 - E-mail contacto

[webasesores@webasesores.es](mailto:webasesores@webasesores.es)

### 08.- Página web

[www.webasesores.es](http://www.webasesores.es)

## GENERAL

### Tendencias Globales

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

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

**etc)**

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

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

## **1.1 Información adicional**

En la actualidad todo está conectado y todo factor del entorno de una empresa afecta ya sea directa o indirectamente, por lo tanto, cualquier cambio en los ámbitos citados anteriormente repercute en la empresa. Principalmente nos vemos afectados por factores económicos y políticos debido al sector en el que operamos, pero también nos afectan los cambios tecnológicos por el alto nivel de digitalización ya que trabajamos con escritorios virtuales y programas especializados y la mayoría de procesos los hacemos online. También los cambios sociales y medioambientales ya que, aunque no nos afecten tanto directamente pueden afectar en mayor medida a nuestros clientes y por lo tanto a nosotros.

Dentro de la organización intentamos estar informados constantemente de todo lo que pueda afectar tanto negativa como positivamente a la empresa para estar preparados para cualquier cambio y adaptarnos a un mundo que actualmente está en constante cambio y con una gran incertidumbre debido a la pandemia y la situación económica presente.

En el año 2022 nos certificamos en Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con el número ENS-0293/22. Siendo la 293 empresa certificada en España, lo cual implica que somos la primera asesoría consultoría certificada en Aragón y una de las primeras a nivel nacional. El ENS establece la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos y esta constituido por principios básicos y requisitos mínimos para una protección adecuada de la información. Además, nuestros empleados están en constante formación sobre los cambios e innovaciones en nuestro sector. También tenemos a trabajadores realizando sus labores por teletrabajo, implementado durante el principio de la pandemia.

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

Si

## **2.1. Información adicional**

Todas las empresas deberían estar preparadas para enfrentarse individualmente a los temas anteriores ya que habrá ocasiones en las que no se pueda colaborar con otras organizaciones.

Pero también es cierto que es más fácil progresar si se cuenta con colaboradores que refuerzan tus áreas más débiles o cubren los segmentos del mercado que tu empresa no puede ya sea por razones de capacidad o económicas. Además, el impacto de las acciones sociales y medioambientales será mayor cuanta más colaboración haya entre empresas ya que tendrán más capacidad de acción y más repercusión.

En definitiva, cada empresa debe saber salir adelante por sí misma, pero si quiere crecer, adaptarse y tener más impacto en sus acciones de RSC lo hará más fácilmente si colabora

con otras.

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

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

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

#### 3.1. Información adicional

Conforme a nuestro Plan de Responsabilidad Social se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización.

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

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

#### 4.1. Información adicional

Dentro de nuestro presupuesto siempre guardamos un porcentaje para la inversión en proyectos sociales y medioambientales, aunque es verdad que no siempre destinando el mismo presupuesto. Así pues, hemos realizado alianzas con las que colaboramos periódicamente como con varias asociaciones locales, siendo socios de AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas, etc.

Además de todo esto, internamente tratamos de reducir el impacto medioambiental todo lo posible principalmente mediante el reciclaje de los consumibles de oficina y reduciendo el gasto energético apagando los equipos informáticos, luces y calefacción cuando no son necesarios. Contamos con las normas ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental.

Desde Web Asesores S.L. estamos orgullosos de contar con una gran trayectoria a lo largo de nuestros años, pero sobre todo en el año 2022 dimos un gran salto conforme a la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales que nos pudimos encontrar. Ya que estamos en un mundo cambiante y cada vez más complejo y globalizado, donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) juegan un papel muy importante.

Tras la pandemia del COVID-19 todo se aceleró, pero esto no quiere decir que el tema de la tecnología no lleve una trayectoria muy acelerada desde hace ya unos años. Somos conscientes de que en 10 años la tecnología ha avanzado a mucha velocidad, todo ello con sus cosas buenas y también con los delitos que van con ello. Con el fin de hacer frente a esta situación y debido al progreso que Web Asesores S.L. ha protagonizado hemos conseguido ser una de las primeras asesorías consultorías certificadas en Esquema Nacional de Seguridad nivel medio (ENS) a nivel nacional y la primera en Aragón.

Junto con esto también mencionar que hemos obtenido el SELLO EMPRESA SOLIDARIA, al destinar el 0,07% de nuestra tributación en el Impuesto sobre Sociedades a financiar

proyectos sociales. Además, formamos parte del PACTO DIGITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS desde 2022.

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

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

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

#### **5.1. Información adicional**

Para nosotros esta información es primordial. Gracias a la base de datos con la que trabajos rápidamente podemos identificar a todos nuestros stakeholders y agruparlos de la forma más optima, además de estar en constante comunicación ya sea por correo electrónico, por teléfono (llamada o WhatsApp) o presencialmente ya que esto mejora la calidad de nuestros servicios. Es muy importante una buena comunicación entre todas las partes y procuramos mejorar la relación con ellos con proactividad ya que es algo que beneficia tanto a los stakeholders como a nosotros.

Cada año revisamos todos nuestros clientes, clientes potenciales, proveedores, apoyos y alianzas, etc. para estar en continuo crecimiento empresarial y también para analizar y reconocer si algo no está funcionando correctamente

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

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

#### **6.1. Información adicional**

Como decíamos en el apartado anterior, creemos que la comunicación es esencial, así que esto y la cercanía con nuestros grupos de interés nos hace poder anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes para resolver sus problemas con inmediatez, siempre nos interesamos por su grado de satisfacción tras cada servicio ya que parte de nuestros valores es ofrecer servicios de gran calidad que nos diferencie de los demás. También colaboramos con varias empresas y autónomos (asesores, abogados, arquitectos...) desde hace años para ofrecer todos los productos que puedan necesitar nuestros clientes. Elegimos los colaboradores siempre en consonancia con nuestros valores de empresa y nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa.

En Web Asesores, S.L. creemos en una buena comunicación en todos los sentidos y no es para menos dejar de lado la comunicación interna, ya que es esencial para tener el buen ambiente de trabajo con el que contamos y también el que hace que nuestra comunicación externa con nuestros clientes sea excelente. Dentro de la organización todos los empleados expresan su opinión, ofrecen ideas para mejorar, comentan los problemas a los que se enfrentan y piden ayuda cuando lo necesitan.

Este año hemos implementado tanto un panel de mejoras en el que todo el equipo de Web

Asesores puede poner lo que cree que se podría mejorar tanto a nivel interno como externo para mejorar la empresa. Todas estas mejoras se comparten en las reuniones mensuales que tenemos como equipo.

## Gobierno de la organización

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

Existe un código de conducta a disposición de todas las personas de la organización

#### 7.1. Información adicional

##### PROPO?SITO

Ser una organización orientada a la gestión por procesos y análisis de riesgos, para asegurar el control y mejora de los mismos, la integración de nuestro personal en su desarrollo y el cumplimiento del compromiso de calidad, protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, así como la puesta en valor del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), a fin de buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes. Así como ser un referente para los sectores y actividades;

Consultores, analistas y asesores para la administración local. gestión integral a la empresa (asesoría fiscal, jurídica, laboral, contable, mercantil y correduría de seguros). servicios de arquitectura e ingeniería.

Así como en nuestro entorno social. Todo fundamento en el desarrollo de las personas, como elemento indispensable para lograr la MEJORA CONTINUA de nuestros procesos, el sentido de pertenencia la organización y su realización personal.

Conscientes de la necesidad de contar con Sistemas Normalizados de reconocimiento internacional, la organización ha alineado su Sistema de Gestión de Calidad, y Medioambiente a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Por ello, la Dirección de WEB ASESORES S.L. se compromete a liderar y mantener un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en la organización basado en la mejora continua y en las siguientes directrices:

- Mejorar continuamente el servicio que presta y el comportamiento medioambiental estableciendo y revisando objetivos y metas de calidad y medioambiente y revisando y mejorando los procedimientos y planes de actuación teniendo en cuenta para ello los resultados de las evaluaciones de calidad de nuestros servicios y nuestros aspectos ambientales generados.
- Alcanzar la máxima satisfacción de sus clientes.
- Respetar el medio ambiente, llevando a cabo una estrategia decidida para prevenir la contaminación e impulsar el ahorro energético y la reducción de residuos en sus operaciones, así como gestionar y tratar nuestros residuos de la manera más respetuosa con el medio ambiente y minimizar la generación de los mismos en nuestras operaciones.
- Cumplir con todos los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y otros requisitos que la organización establezca como medio para mejorar de forma eficaz su sistema de gestión

integrado.

Todo nuestro personal acepta el compromiso de mejorar la calidad de los servicios, de los procesos auxiliares de la empresa y desarrollar una conducta medioambiental responsable, máximas garantías en preservar la Seguridad y Salud Laboral, dentro de los diferentes puestos de trabajo, así como crear conciencia sobre la importancia que tiene la seguridad de la información en nuestra empresa.

## MISIÓN

Ser una organización dedicada a la Consultoría y Asesoría, prestando nuestros servicios con unos niveles de calidad adecuados y generando la menor cantidad posible de residuos, logrando para la sociedad los niveles de rentabilidad suficientes para asegurar un crecimiento equilibrado de Web aportando un valor añadido a nuestros grupos de interés, poniendo énfasis en el desarrollo profesional de las personas que integran la organización.

## SERVICIO:

- Mantener el nivel competitivo de nuestros servicios garantizando el éxito.
- Extender el trabajo cooperativo entre todos y cada uno de los que configuramos la organización para hacer converger el esfuerzo y la labor de todos, y la de cada uno desde su lugar, en el mejor servicio que podamos ofrecer a nuestros clientes.
- Hacer de EFQM un sistema permanente de optimización de recursos y racionalización de PRs a través de una MC.

## MERCADO:

- Afianzarnos en las Provincias de Zaragoza, Teruel, Soria, Guadalajara, Burgos.
- Realizando un análisis permanente de las necesidades y tendencias del entorno, así como captar las posibilidades que se nos ofrecen a nuestra organización incluyendo nuevos recursos y métodos de gestión.

## CLIENTES:

- Mejorar la satisfacción de nuestros clientes, distinguiéndonos de la competencia por el servicio, calidad, precio y seguridad informática de las soluciones que aportamos.

## PERSONAS:

- Mejorar la satisfacción del personal de nuestra organización a través del plan de RRHH que genere motivación y desarrollo de sus carreras profesionales.
- Promover la autonomía llegando a ser líderes en sus propios PRs, aportando nuevas ideas.
- Mejora de la comunicación e información, realizando una difusión ágil y abierta de la información y la mejor integración de todos.
- Potenciar una actitud positiva, promoviendo la iniciativa, curiosidad y creatividad, el interés por el saber y el trabajo bien hecho, la responsabilidad personal, el esfuerzo y superación, el respeto a los bienes materiales, y el respeto, así como tener conciencia social y respeto del medio ambiente.

**SOCIEDAD:**

- Aumentar el número de empresas y organismos de ámbito social que conozcan nuestra organización y mejorar la satisfacción de aquéllas que nos conocen, y de forma especial los entes locales.

**ACCIONISTAS:**

- Consolidar el proyecto empresarial.

**VISIÓN**

?Ser la mejor referencia del Sector para los mercados en los que opera y ser reconocidos por ofrecer un Servicio de Calidad sustentado en el desarrollo integral de todos sus miembros, obteniendo unos resultados tendentes a la excelencia e innovar y actualizarnos permanentemente?.

?¡Queremos cambiarlo todo!?

Cuestionamos el fundamento del sistema actual de trabajo desde su origen, con el fin de construir desde los cimientos del sistema, las metodologías y herramientas de trabajo más avanzados e innovadores.

- **INTEGRACIÓN:** Integrar los servicios de Consultoría y Asesoría en el normal funcionamiento de los clientes.
- **CUMPLIMIENTO LEGAL:** Facilitar un riguroso cumplimiento y comprensión de los requisitos normativos y legislativos las materias mencionadas.
- **PARTICIPACIÓN:** Sensibilizar a todos los agentes implicados sobre la relevancia e importancia de estar bien asesorado.
- **EFICIENCIA:** Optimizar el coste y perseguir la eficiencia en la gestión de nuestros clientes.
- **RENTABILIDAD:** Facilitar el entorno óptimo de las inversiones que realicen nuestros clientes.
- **VANGUARDIA TECNOLÓGICA:** Aplicar las nuevas tecnologías como vehículo integrador del sistema de gestión.
- **GARANTIZAR:** Unas condiciones de seguridad informática tanto a las administraciones públicas que prestan servicios a la ciudadanía, como a las empresas privadas, garantizando al ciudadano unas condiciones respecto a la seguridad informática.

Constituye por tanto la VISIÓN, ser la mejor referencia del Sector para los mercados en los que opera y ser reconocidos por ofrecer un Servicio de Calidad sustentado en el desarrollo

integral de todos sus miembros, obteniendo unos resultados tendentes a la excelencia e innovar y actualizarnos permanentemente.

#### VALORES Y EJES DE TRABAJO:

PROFESIONALIDAD, EXPERIENCIA Y TRATO CERCANO. ASESORAMIENTO TECNICO Y ATENCION INMEDIATA.

Asumir el compromiso de desarrollar un servicio relevante para nuestros clientes.

Apoyarnos en un sistema de formación y aprendizaje continuo, puesto que creemos que el éxito de nuestro proyecto depende de las capacidades, competencias y actitudes de todos los profesionales que componemos la organización y esforzarnos por mantener una organización con soluciones que satisfagan a nuestros clientes, garantizándoles el éxito en sus decisiones.

Implicarnos activamente en nuestra formación, para poder ser competentes profesionalmente, siendo eficaces y estando actualizados.

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

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

#### **8.1. Información adicional**

Todos los empleados conocen el objetivo de la empresa, así como la misión, visión y valores de la misma, y la manera de desarrollar el trabajo. Es algo clave para el buen funcionamiento de la empresa.

Además de que todos los empleados conozcan la misión, visión y valores de la empresa, este año estamos destinando una parte de nuestro presupuesto para dar a conocer también a nuestros clientes nuestra visión cómo empresa y que puedan alinearse con nuestros valores. Un trabajo complicado en el que estamos invirtiendo muchas horas para ser todavía más transparentes con nuestros clientes.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

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

#### **9.1. Información adicional**

Tras desarrollar este año nuestro Plan de Responsabilidad Social con vista a 2024, así pues nos encontramos inmersos en una mejora continua y seguimiento de esta desarrollando distintas actuaciones de RSC dispuestas en nuestro plan.

Algunas actuaciones de RSC que desarrollamos:

- Hemos optimizado el consumo de energía y tratamos de reciclar y reducir el consumo de papel lo máximo posible.
- Ofrecemos servicios de asesoramiento energético.
- Colaboramos económicamente con varias asociaciones locales de forma periódica.
- Intentamos promover la conciliación de la vida personal y laboral, flexibilizando los horarios en la medida de lo posible para que no se pierda calidad en el servicio.
- Tenemos un alto nivel de digitalización lo que reduce el impacto medioambiental.
- Apostamos por el empleo estable, la mayoría de nuestros empleados tienen contrato indefinido. Y tratamos de brindar oportunidades a personas jóvenes y/o que acaban de terminar su formación para que adquieran experiencia y se desarrollen profesionalmente, actualmente contamos con dos estudiantes en prácticas.
- Todos los miembros de la empresa estamos en continua formación lo cual nos permite desarrollarnos y crecer profesionalmente y estar en continua innovación.
- Somos miembros activos de asociaciones profesionales y empresariales como AECA.
- Promoción de eventos deportivos y culturales

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**10.1. Información adicional**

Uno de nuestros objetivos cumplidos de este 2022 era la creación de un nuevo Plan de RSC con vista a 2024, del cual se ha encargado el nuevo departamento de Innovación junto con el departamento de RRHH, haciendo un conjunto con todos los demás integrantes del equipo de la empresa. Este lo pueden ver en nuestra pagina web: [www.webasesores.es](http://www.webasesores.es)

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

**11.1. Información adicional**

Encuestas periódicas, hay un buzón en el cual se puede enviar cualquier valoración, solicitud, etc. También conocemos su satisfacción de manera informal debido a la buena comunicación que mantenemos con ellos y la relación de cercanía. Además, establecemos reuniones de revisión, evaluación y mejora.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**12.1. Información adicional**

Actualización de la base de datos

Se tiene en cuenta si ha habido alguna valoración, sugerencia, mejora para que el cliente sienta la máxima satisfacción.

### Innovación en los productos y servicios

En qué medida se proporcionan productos que se ajustan a las necesidades de los consumidores, proporcionando productos responsables y competitivos. Se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las expectativas de los clientes.

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

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

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

##### **13.1. Información adicional**

Innovación es uno de nuestros valores. Estamos en constante aprendizaje e innovación de nuestros servicios para incorporar las ultimas técnicas y tendencias a nuestro servicio. Usamos la tecnología más avanzada para el desarrollo de nuestro trabajo.

Cómo hemos comentado en puntos anteriores recientemente incorporamos a nuestros productos un seguro para entidades públicas que ha tenido gran éxito. También una de las ultimas mejoras, está siendo la integración en ENS. NIVEL MEDIO, para la seguridad de todos nuestros grupos de interés.

El objetivo de esta mejora es proporcionar a nuestros clientes según el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), un mecanismo en base al establecimiento y desarrollo de unos principios básicos para una protección adecuada de los servicios prestados y de la información tratada por éstos, con objeto de asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios apoyados directa o indirectamente en medios electrónicos.

El Esquema Nacional de Seguridad Nacional (ENS), En su artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en el que se regula el ámbito de aplicación, determinado en su apartado primero que este RD es de aplicación a todo el sector público, en los términos en que se define por el artículo 2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y de acuerdo con el artículo 156.2 de la misma ()

La implantación del Esquema Nacional de Seguridad nivel medio en la empresa repercute garantizar las condiciones de seguridad necesarias para salvaguardar la información y los derechos de todos datos con los que trabajamos de nuestros clientes, cumpliendo así lograr un entorno seguro y protegido.

Beneficios que ofrecemos al estar certificados en el Esquema Nacional de Seguridad nivel medio:

- Cumplir con la normativa vigente y requisitos legales si se ofrecen servicios a los organismos públicos que estén relacionados con sus sistemas de información.
- Ofrecer un plus de confianza a las AAPP y a las entidades privadas de que los servicios prestados son seguros.
- Cumplir con los requisitos de conformidad exigidos para los concursos públicos.
- Ventaja competitiva y valor diferencial respecto de otras empresas en el mercado.

Para Web Asesores, la ciberseguridad es un elemento indispensable en la estrategia de nuestro despacho: la protección frente a las ciberamenazas (virus, daños informáticos, ataques a páginas web, fraude y robo de identidad online, destrucción de información...) y el fomento de las medidas de prevención y reacción, son factores esenciales para evitar o minimizar las filtraciones de información y la consecuente pérdida de imagen de nuestro despacho. A lo que habrá que añadir que cualquier incidente en nuestra organización también afectará a terceras personas, como pueden ser los clientes del despacho, proveedores u otros compañeros de profesión.

Junto con todo esto logramos ser una de las primeras Asesorías a nivel Nacional y podemos asegurar que somos la primera Asesoría a nivel de la provincia de Zaragoza en obtenerlo. Con el No. ENS-0293/22

Indicar, por último, que, a fecha actual, las empresas Certificadas en el ENS en España son 520.

Que Entidades Locales, solamente Municipios en España son 8.117 y constituyen la entidad básica de la organización territorial del Estado y los cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos. Pues bien, en estos momentos Entidades Locales certificadas a fecha actual, 24 en todo territorio español. En la provincia de Zaragoza, 2 ayuntamientos, (Ayto. de Cuarte de Huerva y Ayto. de Utebo).

## Calidad de los productos y servicios

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

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

#### 14.1. Información adicional

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización. Uno de nuestros valores es la excelencia y esto entra dentro de que la calidad de la prestación de nuestros servicios.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### 15.1. Información adicional

Tenemos diferentes canales por los cuales el cliente se puede poner en contacto con nosotros (personalmente, correo electrónico, red social..)

Dado que la relación con nuestros clientes es a largo plazo cualquier problema que surja después de la prestación del servicio es solucionado con la mayor brevedad posible. Estamos pendientes de que estén satisfechos con el servicio

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

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

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

###### **16.1. Información adicional**

Como cada cliente tiene un servicio personalizado, se informa detalladamente a cada uno sobre el servicio o producto que se le ofrece, se le entrega un presupuesto detallado y se resuelven todas sus dudas.

#### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

###### **17.1. Información adicional**

Somos una pequeña empresa y hay muy buena relación entre los miembros del equipo y la dirección por lo que es sencillo conocer la opinión de cada uno. Creemos en la colaboración en la organización del trabajo, todo el mundo puede expresar su opinión y proponer mejoras.

Realizamos periódicamente reuniones de equipo para evaluar la satisfacción de los trabajadores.

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

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

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

###### **18.1. Información adicional.**

En webasesores no se tolera ningún tipo de discriminación, cuando hay un puesto vacante se busca a la persona que se ajuste al perfil buscado sin tener en cuenta género,

creencias, raza o discapacidad.

Dentro de la plantilla todos tienen las mismas oportunidades y se les brinda la posibilidad de formación a todos por igual. En cuanto a la retribución se mantiene igualdad salarial entre todos los empleados, acorde con sus labores.

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

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

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

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

Se intenta en la medida de lo posible adecuar el horario de cada trabajador para la conciliación con su vida personal. Tenemos a empleados trabajando presencialmente, presencial-telemáticamente y telemáticamente. Adaptamos cada jornada a las necesidades de nuestros trabajadores ya que son una parte fundamental de la organización y su bienestar es muy importante. Dentro del horario comercial cada empleado tiene su horario sin perjuicio de la calidad del servicio. En las fechas especiales de fiestas nacionales y locales, establecemos horarios especiales solo de mañana.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

#### **20.1. Información adicional.**

Formación sobre prevención de riesgos laborales, además de formación específica para cada departamento (laboral, contable?).

Además de la formación estándar de cada puesto se escuchan las propuestas de las personas del equipo y se favorece la realización de formación en competencias transversales ya que uno de nuestros puntos fuertes es nuestro equipo multidisciplinar en el que cada miembro es especialista en una materia, pero también se desenvuelve en los distintos departamentos de la empresa si hace falta.

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

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

#### **21.1. Información adicional.**

Este año 2023 hemos realizado toda la empresa un curso de formación sobre conceptos básicos sobre igualdad y prevención del acoso. Así como crear conjuntamente nuestro

protocolo de acoso.

De igual manera estamos orgullosos de comunicar que este año formamos parte del Programa Retorno del Talento Joven Aragonés, ya que para nosotros es muy importante poder ayudar a jóvenes a incorporarse en nuestra empresa así como tenerlos de vuelta en Aragón.

Durante este año también hemos firmado un convenio de prácticas de la mano de la UNED para que sus alumnos puedan realizar prácticas presenciales en actividades de Orientación Profesional.

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

Desde Web Asesores S.L. tenemos claro que el éxito del negocio está en el compromiso humano, y por ello tenemos que cuidar a nuestros trabajadores. Por ello este año desarrollamos un Plan de Empresa Saludable. Nos dimos cuenta de que ya cumplíamos con algunas de las medidas que tienen los planes de empresa saludable, pero no los teníamos bien recogidos, por ello nos motivaba ser coherentes, tanto con la salud de nuestros trabajadores como también nuestros valores. Así pues adjuntamos aquí algunas de las acciones que desarrollamos dentro de nuestro plan de empresa saludable:

1. Flexibilidad horaria
2. Conciliación con la vida familiar
3. Políticas de responsabilidad social empresarial.
4. Proporcionamos fruta.
5. Frecuentamos el uso de la escalera.
6. Educamos y formamos sobre cómo hacer frente a determinados riesgos.
7. Realizamos cursos, talleres, conferencias....
8. Implementamos objetos que nos hagan tener mejores posturas en el trabajo.
9. Tenemos un espacio libre de humos.

Entre otras muchas. En nuestra página web podéis encontrar nuestro Plan de Empresa Saludable.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

### **23.1. Información adicional.**

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica, además tenemos muy en cuenta la cercanía de nuestras compras. Siempre priorizamos esto en nuestras compras, además de tener en cuenta a nuestros clientes a la hora de hacer nuestras compras.

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

### **24.1. Información adicional.**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

## **SOCIAL**

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

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

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

### **25.1. Información adicional.**

Creemos que el papel social de las empresas debe ser activo y tener un impacto positivo en la sociedad en la que actúa, por ello colaboramos con proyectos sociales en la medida de nuestras posibilidades. Gracias a los buenos lazos que tenemos con la comunidad, colaboramos con asociaciones locales, varias promociones de eventos deportivos y culturales, y mantenemos una comunicación constante para la búsqueda de nuevas oportunidades de acciones de responsabilidad social.

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

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

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

### **26.1. Información adicional.**

Todas las iniciativas y proyectos sociales en los que participamos o apoyamos están

alineados con nuestra filosofía empresarial.

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

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

Sí, se comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

##### **27.1. Información adicional**

Como indicábamos antes somos una empresa con buena comunicación y las reuniones mensuales también ayudan a que los distintos departamentos comparten información, por lo que podríamos decir que esta es nuestra estrategia de comunicación, así pues conseguimos más unidad en el equipo y animamos a participar en este tipo de iniciativas.

Colaboramos con asociaciones tanto de Calatayud como de la comarca para patrocinar sus actividades. También lo hacemos con varias asociaciones de deporte, así como en fiestas patronales de municipios cercanos de la comarca y alrededores.

Cada año nuestra empresa hace un calendario laboral, en cada mes aparecen fotos de los empleados y de las instalaciones para que nuestros grupos de interés sientan más cercanía con nosotros.

#### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

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

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

##### **28.1. Información adicional**

Se comunica a través del boca a boca y también a través de las redes sociales y carteles informativos (promoción de eventos).

#### **AMBIENTAL**

##### **Impacto ambiental**

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

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **29.1. Información adicional.**

En webasesores tenemos gran conciencia medioambiental y tratamos de reducir nuestro impacto medioambiental mediante mediante lo dispuesto en el Plan de RSC en el cual se indica la forma de proceder en el ámbito de la gestión ambiental. Algunas medidas son:

- Digitalización de archivos
- Prestación de servicios online
- Reciclaje de papel y consumibles de oficina. Cubo especial para cartuchos de impresora.
- Etc.

SE TIENE IMPLANTADA NORMA ISO 14001 DESDE 04/09/2009

Tambien ISO 9001:2015

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

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

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Llevamos al detalle todas las actuaciones marcadas en la ISO 14001:2015

### **Economía circular**

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

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

#### **31.1. Información adicional**

En nuestro trabajo tenemos muy en cuenta la economía circular. Cómo decíamos existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, por ejemplo con el papel; reutilizar los productos, reciclar los residuos por ejemplo con el agua, los vasos que utilizamos son tecclados.

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

#### **32.1. Información adicional**

Tratamos de difundir las buenas prácticas ambientales para ser un ejemplo para las demás empresas de la zona y poder ayudarlas a mejoras en este aspecto.

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

## Priorización de temas

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

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

## Valoración Global

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

7

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Innovación, programas en constante actualización.

Reducción del impacto ambiental.

Calidad en el servicio dado a nuestros clientes

Plan de RSC

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

Podríamos decir que el área de mejora es seguir mejorando el plan estratégico de RSC y llevar a cabo mas acciones sociales, comunicación y difusión de las acciones de RSC, así como seguir desarrollando todas las áreas de la empresa. Para el año 2024 el objetivo es mejorar en este aspecto.

De igual manera estamos orgullosos de comunicar que este año formamos parte del Programa Retorno del Talento Joven Aragonés, ya que para nosotros es muy importante poder ayudar a jóvenes a incorporarse en nuestra empresa así como tenerlos de vuelta en Aragón.

Durante este año también hemos firmado un convenio de prácticas de la mano de la UNED para que sus alumnos puedan realizar prácticas presenciales en actividades de Orientación Profesional.

## Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.