

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

**ALFARO LEX FIRMA**

CIF:B99363723

C/Jerónimo de Zurita nº:21, 1º Izda.

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Alfaro Lex Firma, Sociedad Limitada Profesional

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Jerónimo de Zurita Nº 21, 1ºB Izq 50001 Zaragoza.

#### 03 - Sector. Actividad

Servicios financieros, contables y jurídicos.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2013

#### 05 - Número de personas empleadas

10

#### 06 - Persona contacto

Gerente: David Oroz Alquezar

#### 07 - E-mail contacto

[consultoria@alfarolexfirma.com](mailto:consultoria@alfarolexfirma.com)

#### 08.- Página web

<https://www.alfarolexfirma.com/>

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

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

## **educación, formación, etc)**

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**

Los temas mencionados anteriormente se tiene en cuenta y afectan a nuestra empresa de forma directa e indirecta.

Directamente a los servicios que ofrecemos como despacho jurídico y como por ejemplo en relación a la economía general con los trabajadores se ve afectada la actividad económica.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Los ítems a tratar abarcan temas complejos, por ello la respuesta es negativa ya que consideramos que el trabajo colaborativo para las PYMES es mejor opción pudiendo unir conocimientos y habilidades que, por el contrario, por uno mismo sería costoso y complejo de obtener.

Un ejemplo sería vuestro Plan de Responsabilidad Social de Aragón donde dais la oportunidad de trabajo colaborativo.

En ese sentido, durante este año 2023 hemos intentado adecuarnos a las nuevas necesidades del entorno en cuanto a materias de prevención de acoso y abuso sexual, y renovar nuestra página web.

## **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**

- Definir prioridades
- Establecer objetivos
- Integración
- Reportar y comunicar

### **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**

Este es el quinto año en el que se ha destinado una parte del beneficio empresarial obtenido para acciones sociales o medioambientales, por un lado se ha invertido en la destrucción de papel así como en el uso de papel reciclado, lo que ha supuesto una mejora en el impacto directo con el medio ambiente, como la reutilización de papel.

Alfaro hasta día de hoy sigue colaborando con varios grupos de Interés donde ofrecemos gratuitamente nuestros servicios, ayudándolos y generando un impacto social favorable, con la finalidad de poder hacer frente a la reducción de las desigualdades de aquellas personas que no pueden costearse nuestros servicios.

Asimismo se ha llevado a cabo la adopción de nuevas medidas de organización para un desarrollo sostenible y ecológico.

### **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**

En nuestra organización identificamos a los distintos Grupos de Interés, o Stakeholders con los que nos relacionamos o trabajamos. Hacemos una primera diferenciación clasificándolos según las diversas ramas de actuación en las que trabajamos, dividiendo entre empleados (internos) y clientes (externos).

Además, nuestra organización forma parte del grupo BNI con el fin de impulsar nuevas oportunidades de negocio. Los miembros de este grupo de empresas actúan como un equipo de marketing para todos los integrantes.

El objetivo principal es poder garantizar un mejor servicio, lo trabajamos y colaboramos con otras empresas del sector.

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

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

##### **6.1. Información adicional**

Nuestra organización no es de gran tamaño pero, al tener identificados los Grupos de Interés, se busca conocer sus necesidades y objetivos individuales y poder adaptarnos a ellos.

El caso de los clientes, los sistemas que utilizamos son; establecer una relación directa con el cliente generando un buen feedback, y consultar y observar otros factores indirectos que afectan a nuestra actividad perjudicándola en mayor o menor grado.

En referencia a los trabajadores, se realizan reuniones y tablón de propuestas.

Además, contamos con página web propia, así como perfil en diferentes redes sociales como Instagram, LinkedIn o Facebook. Esto nos permite mantener un buen trato tanto con nuestros clientes como con aquellas personas que quieran ponerse en contacto con nosotros, de una manera sencilla, rápida e intuitiva.

## **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**

Los altos cargos de la dirección de la empresa han establecido unas pautas de actuación y organización para el desempeño de la actividad, conforme se lleva la relación laboral se tiene en cuenta estas pautas, además que también hay una reunión para valorar cambios de mejora de manera periódica

### **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**

Hay unos valores y principios establecidos como marca, que se explican y comentan al inicio de la relación laboral y se tienen presente en el resto de la relación laboral.

En nuestra web corporativa se pueden ver la misión, visión y valores de la empresa para que todos los usuarios puedan conocerlas, mostrando así una imagen de transparencia organizacional.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Desde hace unos años, la empresa toma conciencia de la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa, y por ello muestra una notable implicación en la causa, realizando un plan de Responsabilidad Social que hemos ido describiendo a lo largo de este cuestionario.

### **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**

Nuestra empresa tiene un Plan de Responsabilidad Social que define el marco y las directrices de los objetivos a alcanzar. Además, se busca la integración de las preocupaciones sociales y medioambientales, lo que nos permite adaptarnos al entorno tanto presente como futuro, en función de las necesidades existentes en la sociedad. Disponemos de un plan factible y estudiado para adaptarlo a las necesidades y aspiraciones de nuestra organización.

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

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

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

##### 11.1. Información adicional

Al tratarse de una organización donde se venden distintos servicios estamos constantemente en contacto con los clientes, el grado de satisfacción que nos muestran lo comprobamos presencialmente, telefónicamente o a través de herramientas como el correo electrónico, es decir que llevamos una revisión de la satisfacción de nuestros clientes de manera periódica.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

##### 12.1. Información adicional

Los mecanismos de identificación de mejoras son además estudio del mercado y de la competencia para descubrir nuevos servicios o adaptaciones de ellos que los mejoran, es también la escucha activa para saber hasta qué grado llega la satisfacción 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

Los altos mandos se encargan de estar al corriente de las nuevas tendencias y corregir el método de implantación de servicios para una mayor efectividad. Se hace a través de la investigación y estudio, y después desarrollando un plan de actuación que irá cambiando en función de los errores detectados.

## Calidad de los productos y servicios

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

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

#### **14.1. Información adicional**

Nuestros servicios cumplen con normas y reglas para satisfacer las necesidades del cliente, estandarización y control de procesos.

La gestión de la calidad tiene tres componentes principales: control de calidad, garantía de calidad y mejora de calidad.

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

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

#### **15.1. Información adicional**

Nuestra empresa se encuentra en el sector del asesoramiento, por lo que el servicio post venta es muy importante, donde establecemos una relación estrecha con el cliente, disponiendo de nuestros servicios y apoyo cuando lo necesite.

### **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**

Tanto al inicio de la relación con el cliente, como durante todo el período, el cliente dispone de toda la información del servicio que le prestamos.

### **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, se identifican mejoras y se implantan.

#### **17.1. Información adicional**

Al ser una empresa pequeña y familiar, nos reunimos y hablamos de la relación laboral, proponiendo medidas de actuación de mejora que se evalúan y se implantan en caso de considerarse oportunas.

### **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

Somos una empresa que elaboramos planes de igualdad para empresas y otros tipos de organizaciones, consideramos que así se genera la igualdad de oportunidades y no habrá discriminación.

#### **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?**

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

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

Actualmente hay varios empleados que han adaptado su jornada para conciliación de vida laboral con la personal, así poder combinar lo personal con laboral.

#### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

#### **20.1. Información adicional.**

No hay un canal formal para la identificación de los empleados, la empresa mantiene informados a los trabajadores a través de medios internos, y los empleados tienen la posibilidad de comunicar a la empresa su interés en seguir formándose.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

Nos centramos en las habilidades relacionadas con el trabajo en los empleados, mientras que el desarrollo es una actividad organizativa que se centra en el crecimiento general de las personas.

Con la formación tratamos de actualizar el conocimiento necesario para desempeñar una función o llevar a cabo cierta actividad.

La formación se centra en los objetivos a corto plazo y el desarrollo profesional en el

empleado como persona.

## **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

#### **22.1. Información adicional.**

Desarrollamos un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación y la prevención.

## **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.**

Nos preocupamos por las características del producto, producción, en este caso mas que producto servicio que ofrecemos. Su uso y mantenimiento, reutilización y reciclaje, así como los productos contratados.

Y con arreglo a ello, se valora el comportamiento y capacidad de respuesta de los proveedores.

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

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

#### **24.1. Información adicional.**

La evaluación constante de proveedores es una medida que ayuda a las empresas a optimizar sus gastos y prevenir riesgos asociados a las relaciones con terceros; al calificar a los proveedores es posible establecer criterios objetivos de análisis, que ayuden a tomar decisiones más inteligentes.

Ajustamos un modelo de evaluación y selección de proveedores, de acuerdo a las características y especificidades del producto o servicio que ofrece, contando con el apoyado tecnológico y de especialistas en evaluación de terceros es la clave para el éxito.

## **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?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### 25.1. Información adicional.

Como acción social la empresa realiza acciones de servicio de asistencia jurídica gratuita., colabora con Fundación Mapfre, con las comarcas y con un centro cívico de la ciudad de Zaragoza para ayudar a aquellos que requieran de nuestros servicios y no se lo pueden permitir.

## 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.

No se cuenta con una planificación de la estrategia, dotada de un presupuesto, porque no son acciones programadas o planeadas donde el presupuesto cuantificable son las horas de trabajo de los miembros de la organización. Nosotros respondemos ante la petición de ayuda de los grupos de interés.

## 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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### 27.1. Información adicional

Hoy en día, se comunican las acciones de colaboración a los empleados, pero son los mandos con responsabilidad los encargados de llevar estas acciones sociales.

No obstante, se permite la colaboración del resto de miembros de la empresa.

## 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

No se había planteado la elaboración de un plan de comunicación y fomento de estas

actividades, y lo tendremos en cuenta de aquí en adelante.

## **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.**

Tratándose de una empresa pequeña como la nuestra y de la actividad desempeñada, realizamos actividades básicas e importantes de reciclaje de distintos materiales de oficina.

### **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 y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **30.1. Información adicional.**

La empresa se preocupa del tema a nivel interno, ya se han empezado a tomar las primeras medidas de actuación con una estrategia frente al cambio climático.

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

#### **31.1. Información adicional**

Reciclar papel y usar papel reciclable.

Reciclar las botellas de plástico para reciclaje

### **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**

Las medidas se comunican principalmente a los miembros de la empresa o, en su caso, a

quienes nos consulten sobre ello.

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

### Valoración Global

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

8

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Como punto fuerte de la empresa, se podría destacar la operativa que siguen los servicios que ofrecemos, además de la buena relación entre miembros de la organización y los clientes. Nos preocupamos porque su grado de satisfacción sea elevado intentando satisfacer sus necesidades.

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

Un área de mejora sería la Responsabilidad Social, dar mayor énfasis en la empresa y elaborar un proyecto social en alineación con la estrategia de negocio, donde se establezcan de forma estructural las acciones que ya se llevan a cabo y las posibles actuaciones a desarrollar en beneficio de la sociedad con su correcta comunicación.

### 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 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.