

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**JOLISTER LEGAL, S.L.**

CIF:B99364630

Plaza San Francisco Nº 13, Piso 1º, Oficina 9

50006 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Jolister Legal, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Plaza San Francisco nº 13, Piso 1º, Oficina 9º, 50.006, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Asesoría y Despacho de Abogados

#### 04 - Año comienzo actividad.

2013

#### 05 - Número de personas empleadas

2

#### 06 - Persona contacto

María Palacio Capapé

#### 07 - E-mail contacto

[palacio@jolisterlegal.es](mailto:palacio@jolisterlegal.es)

#### 08.- Página web

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

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

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

## **educación, formación, etc)**

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

Como Asesoría sí que nos vemos afectados por todos los cambios normativos y económicos que ocurren en la actualidad. Al ser asesoría laboral, contable y fiscal cualquier cambio de política económica afecta a nuestros clientes.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Cualquier empresa o autónomo tiene impacto económico, social o mediambiental en su entorno.

## **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**

INTEGRACIÓN RETO CERO WASTE  
REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL

## **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**

Según el margen de actuación de la empresa, se integra en su estrategia medidas de acción social. Como ejemplo, se ofreció asesoramiento gratuito durante un año a un autónomo en situación de precariedad.

## **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 empleados y clientes

### **5.1. Información adicional**

Dar respuesta a necesidades de clientes y empleados. Se gestiona de una forma informal

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### **6.1. Información adicional**

Lo realizamos de una forma informal, mediante reuniones periódicas.

### **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

##### **7.1. Información adicional**

No existe un documento formal, pero la relación del gerente y el personal es cercana, directa y diaria.

#### **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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

##### **8.1. Información adicional**

Se informa a todos los miembros de la organización para integrarlos en los objetivos y razón de ser de la sociedad.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

##### **9.1. Información adicional**

Hemos realizado medidas pero es mediante esta iniciativa del IAF como hemos decidido abordar más formalmente el tema.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

##### **10.1. Información adicional**

No contamos con Plan de Responsabilidad Social

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

#### **11.1. Información adicional**

Tenemos una relación muy cercana con los clientes, pero como tarea futura nos planteamos formalizar mecanismos para saber la satisfacción del cliente.

#### **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**

A través de la comunicación directa con el cliente.

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

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

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

##### **13.1. Información adicional**

Se realiza de forma informal en función del análisis del mercado, legislación, servicios que ofrece la competencia...

### **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**

SE DA LA OPCIÓN AL CLIENTE DE APORTAR TODA LA DOCUMENTACIÓN DIGITALMENTE PARA EVITAR LA PRODUCCIÓN DE PAPEL Y EVITAR LA MOVILIDAD DEL CLIENTE

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

##### **15.1. Información adicional**

Damos todo tipo de información para ponerse en contacto con nosotros, dando respuesta inmediata. Pero no contamos con un documento formal o un procedimiento tasado de servicio postventa

### **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**

Elaboración de presupuestos, contratos y hojas de servicios, con las características de nuestro servicio.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

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

##### **17.1. Información adicional**

Reuniones específicas asiduamente.

#### **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 de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

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

Acceso de todo el personal y con total igualdad de las oportunidades de la organización

#### **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.**

Análisis previos de las situaciones personales y de los cambios personales para intentar incentivar la conciliación de la vida familiar y laboral.

Se dan todas las facilidades para conciliar ambos ámbitos: conexiones en remoto, horario flexible, desvío de llamadas...

#### **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.**

Nuestra profesión requiere una continua formación, por lo que continuamente surge la necesidad de formarse en materias específicas en función de las necesidades del mercado. Pueden surgir tanto a iniciativa de la empresa, como a iniciativa del trabajador, siempre dando la completa flexibilidad para invertir horas de trabajo en formación.

#### **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.**

COMUNICACIÓN CONSTANTE CON LOS TRABAJADORES SOBRE LA NECESIDAD DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

##### **22.1. Información adicional.**

MATERIAL Y RECURSOS ÓPTIMOS PARA UNA CORRECTA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.  
Y FORMACIÓN EN CASO DE SER NECESARIO.

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

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

SE SUELE ANTEPONER EL COMERCIO DE PROXIMIDAD

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

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

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

compra local.

#### **24.1. Información adicional.**

SE FAVORECE LA COMPRA LOCAL

### **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 sin planificación específica

#### **25.1. Información adicional.**

Alguna acción puntual, prestación de servicios gratuitos a personas/negocios en situación de precariedad, patrocinio de torneos deportivos, de equipos de fútbol...

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

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

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

#### **26.1. Información adicional.**

Se realizan algunas medidas esporádicas integradas en el negocio y ofreciendo la imagen de la empresa.

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

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

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**

Se difunden las actuaciones tanto al personal empleado como a los grupos de interés a través de redes sociales.

#### **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 existe formalmente un Plan de Comunicación, sino que es una comunicación informal.

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

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

Control de consumos

Gestión de residuos: reciclaje

Implantación de plataformas web que evitan el consumo de papel

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

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

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

##### **30.1. Información adicional.**

Plataformas web para trabajadores y clientes que evidencian el objetivo de reducir el consumo de papel

### **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**

UTILIZACION DE MATERIAL RECICLADO

### **Comunicación ambiental**

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

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

##### **32.1. Información adicional**

No se comunica de forma sistemática y organizada.

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

### **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?**

Preocupación por el equipo de profesionales que forman la empresa, dándole la mayor importancia a la conciliación de la vida profesional y personal y fomentando en todo momento el crecimiento profesional

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

Área de clientes: realizar un mayor seguimiento de la valoración que tienen los clientes sobre nuestros servicios. Sistematizar y formalizar procedimientos que realmente sí que se están realizando pero de una manera informal.

### **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, ¿Cuáles son?**

- ODS 5. Igualdad de género.

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.