

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SENCO CONSULTORES Y ASESORES, S.L**

CIF:B99511792

C/Supervía nº:56, 7º.

50006 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SENCO CONSULTORES Y ASESORES, S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/Supervía nº:56, 7º. 50006 - Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Consultoría de organización y formación

#### 04 - Año comienzo actividad.

2009

#### 05 - Número de personas empleadas

1

SOCIEDAD LIMITADA

#### 06 - Persona contacto

JOSÉ MIGUEL LOYO MENDOZA

#### 07 - E-mail contacto

[jmloyo@sencoconsultores.com](mailto:jmloyo@sencoconsultores.com)

#### 08.- Página web

[www.sencoconsultores.com](http://www.sencoconsultores.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**

Estos temas son importantes para el negocio y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

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

Si

**2.1. Información adicional**

Estrategia propia:

Análisis PESTEL.

Diseño de servicios relacionados con las necesidades y expectativas de los clientes

Cartera de servicios: Estrategia, Operaciones, Dirección y Personas, Calidad, Medio Ambiente y RSC

Auditor calificado de ISO 9001 e ISO 14001

Validador de Memorias EINF

Asesor y Evaluador EFQM

Relación con Asociaciones y foros relacionados: miembro de CEG Club de Excelencia en Gestión, miembro de AEC Asociación Española de la Calidad

Participación en congresos a nivel nacional vinculados con el ámbito de la gestión.

Influencia en las estrategias de clientes: énfasis en los aspectos económicos, sociales, ambientales y de gestión de las personas.

**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**

En el plan estratégico a 3 años y el plan operativo de gestión anual se plantean objetivos de negocio sobre servicios relacionados con el medio ambiente y la RSC, así como con actividades colaborativas de estos asuntos.

**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**

Desde el inicio de la actividad como consultor en el año 2009, siempre he dedicado parte de mi trabajo a actividades no remuneradas como aportaciones a colectivos que no podían pagarlas: conferencias de empleo, charlas motivacionales, formaciones, participación en premios internacionales.

## **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**

Grupos de Interés:

- Clientes
- Clientes potenciales
- Colaboradores (alianzas en proyectos)
- Proveedores
- Familia

**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**

Conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

- Clientes y Clientes potenciales a través de reuniones formales e informales y con encuestas de percepción a la finalización de algunos proyectos
- Colaboradores (alianzas en proyectos) a través de reuniones formales e informales donde priman los valores comunes y la satisfacción recíproca del trabajo realizado, respetando siempre a quién actúa como promotor del proyecto
- Proveedores, comunicación fluida
- Familia, es necesario escuchar sus necesidades cada día y planificar las agendas con dedicación prioritaria

## **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**

La empresa tiene un único empleado que es a la vez su Socio-Administrador.

Con esta estructura no es necesaria la redacción de Código de Conducta.

Cuando las relaciones de colaboración se establecen con otros profesionales del sector prima ante todo el compromiso de ética, de rigor profesional y de respeto por el cliente. Hasta el momento no ha sido necesario firmar contratos en estos trabajos, donde la

relación se ha basado en la confianza mutua y en la mutua satisfacción por el proyecto conjunto.

**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, si bien exclusivamente los más implicados

**8.1. Información adicional**

Dada la estructura, la conoce su Socio-Administrador.  
Figuran por escrito en el plan operativo de gestión

**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**

Hasta 2020 las acciones se llevaban a cabo de manera esporádica en materia de responsabilidad social.

A partir de 2021

Las acciones RSA se evalúan con la información proveniente de:

- Satisfacción de Colaboradores
- Horas en colaboraciones sin ánimo de lucro
- Aportaciones económicas (directas o indirectas)

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

**10.1. Información adicional**

Acciones RSA

- Indicador de satisfacción de Colaboradores. Alta satisfacción con los 2 colaboradores actuales (Scrumtegy e Integra)
- Horas en colaboraciones sin ánimo de lucro. Participación en grupo de emprendedores. Colaboración con Zaragoza Activa
- Aportaciones económicas (directas o indirectas). Puesta en contacto entre clientes Transporte y ONG para donación de 500kg. de pintura

**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**

Reuniones formales e informales recogen el feedback del cliente  
Encuestas sobre actividades de formación  
Encuestas al final de proyecto  
Proyectos de mantenimiento (fidelización)

## **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**

Tanto los resultados de las encuestas como el feedback recogido de los clientes motiva los cambios y la mejora de los servicios y de los procesos de gestión.

## **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**

Dentro del proceso estratégico y atendiendo a las necesidades de los grupos de interés se plantean innovaciones en los servicios

En estos últimos años se ha trabajado en:

- Gestión gerencial de la empresa
- Cuadros estratégicos mediante herramientas informáticas
- Integración de los ODS en las estrategias empresariales
- Asesoramiento integral a empresas: económico financiero y organizacional
- Liderazgo para equipos directivos
- Empresa Familiarmente Responsable
- Herramientas de creatividad: 6 sombreros para pensar, CPS Solución Creativa de Problemas
- Herramientas para la gestión de Recursos Humanos

## **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 asistencia técnica ofrecida contempla en la mayoría de los proyectos el análisis sistemático de los aspectos ambientales y sociales de los procesos productivos y de prestación del servicio; sobre todo en proyectos de excelencia, implantación de sistemas ambientales o en la realización de Memorias RSC

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

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

#### **15.1. Información adicional**

Se ofrece asistencia técnica posterior en servicios de consultoría de implantación de sistemas de gestión

El servicio de mantenimiento supone el acompañamiento de la empresa para el cumplimiento de los requisitos y la propia mejora del sistema de gestión de la empresa

### **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**

La prestación de servicios de consultoría tiene implícita la formación sobre los sistemas, modelos o herramientas motivo de trabajo o de implantación.

El éxito del proyecto está en que el cliente entienda perfectamente el servicio y que sea capaz de continuarlo.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

No se evalúa

#### **17.1. Información adicional**

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario. Por ejemplo, conocer la percepción de las personas empleadas

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

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

No se han desarrollado actividades en esta materia

#### **18.1. Información adicional.**

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario.

### **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?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

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

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario.

En este caso, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral requiere de la importancia debida desde el momento que se considera a la familia como grupo de interés clave y determina la organización del trabajo en función de las necesidades de conciliación.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

No hay una identificación formal de las necesidades de formación.

**20.1. Información adicional.**

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario.

En la estrategia de la empresa existen tres líneas estratégicas a tener en cuenta: la producción, la comercialización y la formación.

Todos los años se destinan recursos importantes para actividades de formación sobre nuevas herramientas y servicios.

**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.**

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario.

La formación está orientada a las competencias profesionales y directivas de su Socio-Administrador.

## **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.**

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario.

Se ha realizado la Evaluación de riesgos laborales como necesario para la colaboración con clientes de Certificación. Y el despliegue de las consiguientes medidas preventivas

aplicables en el desarrollo de la actividad de consultoría.

## **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.**

Proveedores de servicios. Se priorizan los proveedores locales

Proveedores de productos (equipos informáticos). Los productos adquiridos se valoran por su impacto ambiental

Colaboradores. Priorizados por su cercanía, grado de confianza y valores compartidos

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

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

##### **24.1. Información adicional.**

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario, por ejemplo la evaluación de proveedores. Sí que se evalúan los productos tecnológicos en función de su eficiencia energética y del impacto que puede suponer el residuo electrónico.

## **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.**

Desde el inicio de la actividad se han dedicado horas de trabajo a actividades sin ánimo de lucro y colaboraciones específicas:

- Participación en premios internacionales como evaluador técnico, sin remuneración
- Jornadas divulgativas sobre emprendimiento
- Sesiones informativas para universitarios
- Networking con clientes para apoyar actividades sociales comunes, por ejemplo: promover donaciones de organización de carreras atléticas para clientes ONG's o promover cesión de pinturas (500kg) de un cliente del sector transporte a otro cliente ONG.



## **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.**

La participación en actividades de evaluación y de asesoramiento a emprendedores están alineadas con el propósito de la empresa, y forman parte de la misión de su Socio-Administrador.

Favorecer las relaciones empresariales entre los clientes de la empresa de cara a beneficiarse mutuamente.

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

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

No se difunden estas actuaciones

#### **27.1. Información adicional**

Por tratarse de una S.L. cuyo único empleado es su Socio-Administrador, no tienen aplicación alguno de los puntos del cuestionario.

## **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**

En el asesoramiento a empresas la recomendación sobre la inclusión de buenas prácticas en la gestión de personas, sociales y medio ambientales

Utilización de la web [www.sencoconsultores.com](http://www.sencoconsultores.com), y las RRSS (LinkedIn) para comunicar y fomentar buenas prácticas.

## **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.

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

Si bien no existe una sistemática de identificación y evaluación de los aspectos

ambientales y de sus impactos, si se realizan acciones como:

- Adquisición de equipos electrónicos de bajo consumo y eficientes energéticamente.
- Evitar en lo posible el uso de papel y reutilizar el usado
- Imprimir en blanco y negro y en impresión rápida
- Apagado de luces de la oficina
- Separación de los residuos urbanos y gestión diferenciada de papel y cartón, plástico y envases y pilas
- Gestión en punto limpio de elementos electrónicos
- Utilización, siempre que sea posible, de transporte público.

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

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

No aparece específicamente en la estrategia

En la actividad de consultoría en medioambiente y de auditoría de sistemas ambientales se influye en los clientes para que incorporen estas estrategias en sus sistemas de gestión.

Se influye también en proyectos de Excelencia EFQM y en RSC

### **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**

Si bien no existe un modelo sistematizado de economía circular, ni una sistemática de identificación y evaluación de los aspectos ambientales y de sus impactos, si se realizan acciones como:

- Adquisición de equipos electrónicos de bajo consumo y eficientes energéticamente.
- Evitar en lo posible el uso de papel y reutilizar el usado
- Imprimir en blanco y negro y en impresión rápida
- Apagado de luces de la oficina
- Separación de los residuos urbanos y gestión diferenciada de papel y cartón, plástico y envases y pilas
- Gestión en punto limpio de elementos electrónicos
- Utilización, siempre que sea posible, de transporte público.

### **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

La comunicación ambiental se inicia con el compromiso RSA y en cada uno de los proyectos que se llevan a cabo relacionados con los sistemas ambientales.

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

### 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?**

6

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Empresa responsable en la gestión, con estricto cumplimiento de la legalidad, y comprometida con el servicio al cliente, desde la ética y la humildad.  
Participación en acciones de carácter social con entidades del sector de la discapacidad.  
Activación de relaciones entre empresas y organizaciones de carácter social  
Participación en redes de concienciación

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

Mejorar la participación en foros para poder aportar experiencia

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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

Si

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

- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 13. Acción por el clima.