

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**DEURZA CONSULTING, S.L.**

CIF:B99101156

C/Joaquín Costa nº:8;- 3º Derecha

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

DEURZA CONSULTING S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Joaquín Costa, nº8, 3º Derecha

50001 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Consultoría jurídica, técnica y urbanística;

Actividades de consultoría de gestión empresarial

#### 04 - Año comienzo actividad.

2006

#### 05 - Número de personas empleadas

28 empleados.

#### 06 - Persona contacto

Marta Remiro Barea

#### 07 - E-mail contacto

[mremiro@deurza.es](mailto:mremiro@deurza.es)

#### 08.- Página web

[www.deurza.es](http://www.deurza.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 realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

La situación económica del país es importante para la gestión global de la empresa dada la característica del servicio que se presta, teniendo gran influencia los cambios políticos en nuestras relaciones con las administraciones públicas.

Continuamos con las mejoras tecnológicas adoptadas en tiempos de COVID para adaptarnos al teletrabajo, y asistir a reuniones, conferencias y cursos que antes se hacían de manera presencial, y ahora se hacen online.

Las administraciones también nos presentan nuevos requerimientos que hacen que nos tengamos que adaptar tecnológicamente y formar a los empleados.

Los temas relativos a la igualdad y a la conciliación, son temas siempre presentes en nuestra empresa e intentamos adaptarnos con éxito a cualquier cambio o circunstancia.

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

No

### **2.1. Información adicional**

El mercado actual y su fluctuación afectan directamente a la actividad de empresas de nuestra índole. La única forma que tenemos de poder afianzar nuestro sector y su estabilidad es a través de la generación de empleo, inversión en medios tecnológicos y formación así como creación de nuevas líneas de negocio con el fin de ser una constante de impulso de nuestros mercados.

En Deurza trabajamos cada año para mejorar en estos aspectos.

## **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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

### **3.1. Información adicional**

Por la naturaleza de nuestro trabajo, estamos siempre al tanto de todos los cambios en las leyes, también medioambientales y tenemos un departamento jurídico que se ocupa de que trabajemos siempre en el marco de la más estricta legalidad.

## **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión**

## **en proyectos sociales y medioambientales?**

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

### **4.1. Información adicional**

No existe un presupuesto determinado, si bien se hace una aportación anual a una ONG. Este año pasado la hicimos a UNICEF, destinada a ayudar a los niños y niñas afectados por la crisis de Gaza.

## **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

### **5.1. Información adicional**

Hemos implantado un CRM en la empresa que nos ayuda a tener toda la información de nuestros grupos de interés (clientes, empleados y proveedores) almacenada, ordenada y filtrada

### **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**

Establecemos unos criterios mínimos en cada caso:

1. Con clientes para poder analizar la rentabilidad de la acción comercial.
2. Con empleados mediante el análisis de los perfiles recibidos y la necesidad de la empresa. Contamos además con un buzón de sugerencias donde los empleados de forma anónima pueden hacer llegar sus sugerencias y opiniones.
3. Con proveedores analizando cada propuesta respecto a los precios de mercado.

Y así con cada uno de los actores que intervienen en nuestra actividad empresarial.

## **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### **7.1. Información adicional**

Disponemos de un documento corporativo relativo a la confidencialidad de los datos que se acceden, así como de las normas básicas relacionadas con la cultura y los valores de la empresa.

**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**

El gerente de la empresa y los diferentes responsables de departamento, imparten directamente la filosofía de la empresa así como la política de actuación respecto a las diferentes líneas de negocio.

**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**

Seguimos realizando los módulos de "Compromiso con la Excelencia. El Modelo EFQM 2020", dando un impulso a nuestro plan de Responsabilidad Social.

Además nos hemos certificado en ISO 14001 y 9001, y somos miembros asociados de la "United Nations Global Compact".

**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**

Estamos trabajando en ello, a través de los cursos de "Compromiso con la Excelencia. El Modelo EFQM 2020."

Estamos estableciendo objetivos a través de la ISO 14001 y 9001 , en cuestiones medioambientales (reciclado o gasto de recursos).

**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**

Nos proporcionan, si la actividad lo requiere, certificados de buena actuación y ejecución del servicio.

Contamos con encuestas de satisfacción que se envían a los clientes una vez terminado el

proyecto o trabajo.

**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**

Con cada proyecto y ampliación del entorno de ejecución de nuestra actividad, se va generando un valor que se aplica a cada futuro proyecto. Este valor se puede medir a través de nuestras nuevas formas de comunicación o nuevos sistemas de ejecución de la actividad.

**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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

**13.1. Información adicional**

Existe una mejora continua de productos/servicios y formamos a los empleados dándoles los conocimientos necesarios para ello.

**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**

Nos hemos certificado en 14001, somos miembros de GBCe y somos asesores Breeam en todas las categorías, para poder asesorar a nuestros clientes sobre sostenibilidad.

**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**

El servicio post venta se convierte en asesoramiento integral durante todo el servicio contratado.

**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**

Dado el marco legal en el que tenemos actividad, la ley nos obliga a detallar todas las características de los servicios ofrecidos en cada propuesta

## **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 estar formados por un equipo con interrelaciones continua en cada servicio, tenemos un control diario de la satisfacción de cada empleado, aunque hemos implantado un buzón de sugerencias donde pueden aportar sus opiniones de forma anónima.

### **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.**

Contamos con un plan de igualdad, así como una guía de lenguaje no sexista, plan de conciliación... entre otras guías y manuales.

### **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.**

Dada nuestra actividad podemos llevar a cabo un conciliación de vida personal con todos los empleados. Se va fijando conforme el empleado lo va solicitando y la empresa evalúa que no va a significar ningún impacto negativo para la actividad empresarial.

La empresa ha sido flexible y comprensiva con la situación y los cambios horarios en las escuelas para que los empleados pudieran conciliar su vida familiar con la laboral.

## Formación y desarrollo profesional

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

#### 20.1. Información adicional.

Dada las características de nuestra actividad, los perfiles actuales cuentan con una formación específica para desarrollar su actividad. Conforme su puesto va requiriendo una mejora, se va analizando e implementando la 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.

Se ofrece formación a los empleados, a medida que se va necesitando para mejorar sus aptitudes. Pueden ser cursos o masters pagados por la empresa y de gran utilidad para su carrera profesional.

## 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.

Contamos con una empresa que lleva a cabo las labores de prevención de riesgos. Nos asesoran e informan sobre todo lo relacionado con este tema para que en nuestra oficina se trabaje de una forma segura.

## 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.

En la medida de lo posible si que se tiene en cuenta la procedencia del producto.

### 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 calidad y el servicio es lo que más tenemos en cuenta, si bien podemos preferir comprar a vendedores locales cuando es posible.

### **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.**

Recogida solidaria de alimentos en la campaña de Navidad y recogida las cápsulas de café con propósitos benéficos.

Además, este año hemos colaborado con UNICEF prestando ayuda a niños y niñas afectados por la crisis de Gaza, y la idea es hacer esto de forma anual.

#### **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **26.1. Información adicional.**

Por la tipología del servicio que ofrecemos, nuestra actividad económica va ligada en numerosas ocasiones a un beneficio social

#### **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**

Comunicación directa con los empleados y 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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### **28.1. Información adicional**

Se comunican todas las acciones al tiempo que se les hace partícipes y además se comparten en nuestras redes sociales.

## **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.**

Dada nuestra actividad empresarial y las exigencias legales, en cada proyecto se mide el impacto mediambiental

Además, nos hemos certificado en ISO 14001, que como ya es sabido cubre los aspectos medioambientales.

### **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.**

Internamente vamos concienciando del uso respetable de los recursos (agua, calefacción, aire acondicionado...). así como el reciclado de residuos (papel, cartón, pilas, cápsulas de café...)

## **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**

Hemos fijado objetivos de economía circular en cuestión de reciclaje de residuos.

## **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 exclusivamente a grupos de interés implicados

### **32.1. Información adicional**

Conforme se analiza que se puede y/o debe llevar a cabo una medida, se comunica internamente y se implementa

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

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Cumplimiento de exigencias en cada servicio demandado y mejora continua de la responsabilidad social.

Iso 9001, Iso 14001

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

Concienciación interna.

### **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 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.