

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CALIDAD Y ESTUDIOS ASESORÍA, S.L.**

CIF:B50640119

C/León XIII, 10, 2º Izda.

50008 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CALIDAD Y ESTUDIOS ASESORIA, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

LEÓN XIII, 10, 2º IZDA.

50008 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SOLUCIONES INTEGRALES DE INGENIERIA Y CONSULTORIA

#### 04 - Año comienzo actividad.

1995

#### 05 - Número de personas empleadas

7

#### 06 - Persona contacto

ESTRELLA VICENTE

ELISA MELENDEZ

#### 07 - E-mail contacto

[emelendez@calidadyestudios.com](mailto:emelendez@calidadyestudios.com)

#### 08.- Página web

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

CALIDAD Y ESTUDIOS tiene establecido un Plan Estratégico 2020-2023. El contexto se revisa de forma anual realizando un DAFO cada año, analizando las cuestiones internas y externas de la organización. El DAFO se realiza a través de un proceso participativo en el que intervienen todos los Activity Leader. Posteriormente se integra la información en uno general de la organización.

Último DAFO realizado en febrero de 2023,. Se realiza el DAFO por los diferentes ámbitos/ áreas de la organización. Se incluyen factores internos y externos. Se dispone de una Matriz de gestión de Grupos de Interés donde se incluye la parte interesada, necesidades y expectativas, información relevante, metodología/Documento asociado y responsable suministro información. Se revisa de forma anual con última actualización de marzo 2023 No se han incluido nuevos grupos de interés.

De las revisiones realizadas no se han producido modificaciones del Plan Estratégico

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

En nuestro caso, no es una opción, aunque nuestro posicionamiento es mayoritariamente local, nuestro planteamiento es pensar en global y actuar en local.

## **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

Dentro de nuestra actividad tenemos una línea específica de acompañamiento a las empresas y organizaciones en aspectos ambientales. Es por ello que estamos muy sensibilizados con los retos actuales en esos ámbitos y se integran en nuestra estrategia.

### **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**

Más allá de la realización de nuestros servicios incorporando la perspectiva de la RSC, hacemos pequeñas acciones sociales de forma planificada, como por ejemplo la felicitación navideña a todos nuestros clientes a través de calendarios de la ONG Ayuda en Acción de forma ininterrumpida desde hace más de 8 años.

Además CALIDAD Y ESTUDIOS cuenta con un sistema de gestión de calidad y medioambiente certificado por AENOR conforme ISO 9001 (desde 2001) y conforme ISO 14001 desde 2009 con el siguiente alcance:

"La realización de estudios, informes, proyectos y direcciones de obra en el ámbito del urbanismo, de la arquitectura, y de la ingeniería civil, industrial y ambiental.

La consultoría avanzada en proyectos de cambio y la implantación de soluciones de mejora de la gestión. La asesoría, la auditoría y la formación en Modelos de Excelencia, Responsabilidad Social, Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales."

La integración de los restos económicos sociales y ambientales en nuestros proyectos hizo que en 2013, fuéramos únicos finalistas junto con con GM España del premio de la VI edición del premio Aragonés a la Responsabilidad Social de las Empresas otorgado por el Gobierno de Aragón. Finalmente el premio recayó en GM España pero supuso un importante incentivo para todo el Equipo.

## **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**

Disponemos de una matriz para la planificación de la gestión de los Grupos de Interés y gestionamos la relación con ellos de forma personalizada.

**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**

Nuestro enfoque incluye el análisis de necesidades y expectativas, en algunos casos incorporando la voz del grupo de interés, en otros a través de procesos de reflexión interna

## **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**

Disponemos de un Manual de Acogida que personalizamos para cada uno de los trabajadores que se incorporan al Equipo (incluido personal en prácticas), En él le damos la

bienvenida y le comunicamos toda la información significativa de la empresa: Misión Visión Valores, nuestra estructura organizativa y de procesos, normas generales (uso de plataformas de gestión, información de horarios, solicitud de permisos o vacaciones y normas de convivencia).

Por último, si la incorporación es de personal junior o en prácticas, le asignamos un tutor que le acompañará de una forma más personalizada durante su periodo de adaptación.

## **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**

En CALIDAD Y ESTUDIOS el principio de transparencia rige para todos los trabajadores, a los que se les da acceso a la información relevante de gobierno de la empresa a través del Servidor.

Además al menos anualmente- impulsado por Dirección- y siempre que un trabajador lo demanda, se realizan reuniones personalizadas en las que se comienza trasladando a cada trabajador la cultura de la organización y su adecuación al puesto para alinear al máximo al Equipo con los retos de la empresa.

## **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**

Nuestro Plan Estratégico incorpora desde 2017 la perspectiva de la Responsabilidad Social, si bien no hemos desarrollado formalmente un Plan de RSC

### **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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

—

## **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**

Nuestra certificación ISO 9001 vigente desde 2001 hace que desde entonces tengamos normalizados enfoques de medición de la satisfacción de clientes, bien en base a encuestas, certificados de trabajos u otros indicadores indirectos

### **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 saber si son exitosas

#### **12.1. Información adicional**

El hecho de contar con un sistema de gestión de calidad desde hace 22 años -certificado desde 2001- hace que tengamos totalmente interiorizada la cultura de medición de la satisfacción del cliente y actuar en consecuencia. Disponemos de enfoques formales para implantar acciones en dos niveles en función de su alcance. Acciones de mejora o Proyectos de mejora.

## **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**

Periódicamente impulsamos procesos de reflexión interna para revisar nuestra propuesta de valor. Habitualmente con la ayuda del Business Model Canvas.

## **Calidad de los productos y servicios**

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

En nuestro ADN está la incorporación de la perspectiva ambiental y social en nuestra propuesta de valor.

### **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**

En los casos necesarios acompañamos al cliente en la gestión de trámites posteriores a nuestro trabajo

## **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**

Nuestras ofertas incluyen además del objeto y alcance de los trabajos, resultados esperados, enfoque metodológico, competencia del equipo asignado al trabajo, plazos, normas y legislación aplicable, así como las condiciones de realización mencionadas en el apartado anterior en cuanto a tratamiento de datos y confidencialidad.

Las propuestas se firman por el responsable correspondiente en función del ámbito de desarrollo de los trabajos.

## **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**

Desde 2013 disponemos de un enfoque de medición de la satisfacción de las personas a través de encuestas, con tendencia favorable en resultados desde entonces.

Las encuestas las cumplimentan el 100% de los trabajadores. El último año -2019- el resultado fue de 4,31 sobre 5.

### **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.**

No disponemos de enfoques formales si bien nuestras acciones visibilizan nuestro compromiso en esta materia

CALIDAD Y ESTUDIOS cuenta con una Dirección Colegiada paritaria en cuanto a género, al igual que los trabajadores 3+3

En 2012 CALIDAD Y ESTUDIOS se adhirió al Charter de la Diversidad con los objetivos entre otros de promover la inclusión y avanzar en la construcción de una plantilla diversa.

### **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 la conciliación de todas las personas empleadas y

actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Nuestras acciones van desde horarios flexibles a la opción del teletrabajo, y la disposición por parte de los trabajadores de "bolsa de horas" para asuntos propios que se compensan en función de las necesidades.

En este punto es reseñable que el haber implantado ya los mecanismos necesarios para teletrabajar, nos ha facilitado enormemente la continuidad de la actividad durante la pandemia del COVID19

## **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.**

Se dispone de un enfoque para identificar necesidades de formación y planificarlas en su caso.

Nuestros ratios de formación / empleado superan las 50 horas / años de media en los últimos 5 años, superando claramente nuestro objetivo anual de 30 h/año.

### **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.**

CALIDAD Y ESTUDIOS es una organización muy intensiva en conocimiento, de ahí que desde Dirección se apoya el desarrollo de las personas a través de la formación. Cuando se realizan cursos externos se valora la eficacia de la formación recibida

Además se impulsan procesos de tutorización en los casos de nuevas incorporaciones o variación de las funciones habituales en el puesto de trabajo.

## **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.**

En CALIDAD Y ESTUDIOS contamos asimismo con una mutua de Prevención Ajena.

## **PROVEEDORES**

## **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

En CALIDAD Y ESTUDIOS incorporamos la perspectiva ambiental en las decisiones de compra. -Enmarcado en nuestro sistema de gestión ambiental certificado en ISO 14001- Por otro lado nuestros clientes son mayoritariamente locales, de Aragón, y nos sentimos muy agradecidos con nuestra Comunidad Autónoma, de ahí que intentamos siempre que es posible contar con profesionales y suministradores de aquí.

## **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.**

Protocolo enmarcado en nuestro sistema de Gestión Ambiental certificado conforme ISO 14001.

## **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 CALIDAD Y ESTUDIOS se colabora a nivel nacional y local en diferentes proyectos sociales.

Reseñar la implicación en el desarrollo del propio plan RSA del Instituto Aragonés de Fomento, con quien Estrella Vicente, socia de CALIDAD Y ESTUDIOS lleva colaborando como experta desde su puesta en marcha en 2017. Mencionar también las colaboraciones con la Universidad de Zaragoza en el título propio de Experto en Responsabilidad Social desde 2017.

### **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.**

Un ejemplo claro en la participación en el desarrollo del propio plan RSA del Instituto Aragonés de Fomento, con quien Estrella Vicente, socia de CALIDAD Y ESTUDIOS lleva colaborando como experta desde su puesta en marcha en 2017, así como las colaboraciones con la Universidad de Zaragoza en el título propio de Experto en Responsabilidad Social desde 2017.

### **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 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**

–

## **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.**

Contamos con un sistema de gestión ambiental conforme ISO 14001:15 certificado por AENOR desde 2009 y sometido por tanto a auditorias anuales tanto internas como externas

### **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.**

Aunque nuestra actividad no es especialmente contaminante, nos implicamos en lo foros que bien a nivel local, comunitario o mundial abordan la problemática del cambio climático. Entre ellas, pertenecemos a la Agenda 21 local, estamos adheridos a la EACEL, Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias y somos signatarios del Pacto Mundial.

**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**

CALIDAD Y ESTUDIOS está adherida a la iniciativa de ARAGÓN CIRCULAR

**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**

Comunicación interna

**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 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Capacitar a las personas de la empresa
- 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 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 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?**

La interiorización en el Equipo de los aspectos clave de la RSC formalizados a través de nuestros valores compartidos:

- RIGOR PROFESIONAL. Basado en la cualificación de nuestro personal y en la de nuestros colaboradores.
- ACCESIBILIDAD, CONOCIMIENTO Y TRANSPARENCIA. Estando siempre a disposición de nuestros clientes, poniendo a su disposición nuestra experiencia y conocimiento con sinceridad y transparencia en nuestra relación profesional.
- COMPROMISO SOCIAL con nuestros trabajadores y la sociedad, manteniendo un ambiente de trabajo de respeto y de colaboración, intentando facilitar la conciliación familia-trabajo.
- TRABAJO EN EQUIPO. Planteando objetivos comunes, coordinando adecuadamente a los miembros de cada equipo
- LIDERAZGO ACTIVO Potenciando una comunicación fluida, e impulsando un liderazgo activo de cada uno de los trabajadores en su ámbito de actuación
- COMPROMISO de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión
- COMPROMISO AMBIENTAL Incorporando a nuestros proyectos la perspectiva ambiental, y adoptando iniciativas, en el ámbito de nuestras competencias enfocadas a prevenir la contaminación y el cambio climático.

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

Definir formalmente un Plan de RSC que estructure las iniciativas a desarrollar y nos ayude a alcanzar el posicionamiento deseado y comunicar las acciones que desarrollamos en materia de responsabilidad social y comunicar más activamente las iniciativas que impulsamos

## 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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.