

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**M<sup>a</sup> Reyes LAÍNEZ BLASCO - MASHADAS**  
**GESTIÓN INMOBILIARIA**  
CIF:18431686S  
C/Justino Bernad, 2, Bajo  
44200 - Calamocha  
Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MASHADAS Gestión Inmobiliaria

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Justino Bernad, 2, bajo  
44200 Calamocha (Teruel)

#### 03 - Sector. Actividad

Inmobiliaria y administración de fincas

#### 04 - Año comienzo actividad.

2020

#### 05 - Número de personas empleadas

1

#### 06 - Persona contacto

M<sup>a</sup> Reyes Laínez Blasco

#### 07 - E-mail contacto

[mashadasgestion@gmail.com](mailto:mashadasgestion@gmail.com)

#### 08.- Página web

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

Creo que mi empresa tiene en cuenta y además se ve afectada por temas globales, especialmente el acceso a la vivienda o la vivienda digna, por el empleo y los salarios de las personas trabajadoras, así como por las nuevas tecnologías que pueden afectar a la hora de la elección de vivienda en el mundo rural.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Pienso que son problemas estructurales que deben resolverse por la política mediante ayudas a los jóvenes (por adquisición o alquiler de la vivienda habitual), a las personas migrantes (formación para entrar dentro del mundo laboral), a los ayuntamientos rurales para que realmente sea efectiva la fibra para todos y puedan asentarse nuevos pobladores en las zonas rurales, permitiendo el acceso al teletrabajo, por ejemplo.

#### **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**

Se tienen en cuenta diariamente todos los aspectos sociales (no discriminación, igual trato a todas las personas), y los ambientales (reciclamos todo lo que desecharmos - papel y plásticos)

#### **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**

La empresa participa con otras asociaciones y entidades en la creación o apoyo de eventos en función de la actividad propuesta.

Las principales asociaciones e instituciones con las que colaboro son: Ayuntamientos y Asociaciones de la Comarca, destacando entre otros COAPEMA (Consejo Aragonés de Personas Mayores) o Peña La Unión (Asociación Cultural de Calamocha),

## **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**

La empresa mantiene una comunicación constante para interactuar con todos ellos

**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**

Tenemos la suerte de vivir y trabajar en un entorno rural y de conocernos y relacionarnos todos, por lo que, en mi caso, al viajar constantemente por toda la comarca, me es sencillo dialogar e interactuar con los diferentes grupos (clientes, empresarios, contactos, ayuntamientos, técnicos,...)

## **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**

En estos momentos solo tengo una trabajadora, por lo que la comunicación es constante y las pautas a seguir en la forma de trabajar son claras y directas, ya que estamos trabajando en el mismo espacio de trabajo, compartiendo oficina.

**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**

Al inicio de la relación laboral, explico cuál es la misión, visión y valores de la organización

## **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**

En estos momentos se está evaluando el impacto medioambiental de los viajes por la comarca, para intentar reducir dicho impacto.

**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**

Tengo establecido un código de conducta e identificados los objetivos a corto, medio y largo plazo.

Teniendo en cuenta el ámbito en el que me muevo, el inmobiliario, el más importante es potenciar la no discriminación y que todo el mundo tenga acceso a la vivienda en alquiler.

## **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**

El trato con los clientes es directo y muy personal, acompañando en todo el proceso, tanto de alquiler como de venta de inmuebles, por lo que si hay alguna insatisfacción se intenta solucionar en el acto y se intenta corregir la forma de actuar, para que no vuelva a producirse

**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**

Como he mencionado anteriormente, cuando se detecta una oportunidad de mejora, se lleva a cabo y se implementa en la forma de trabajo.

Además, tenemos la suerte de vivir y trabajar en un entorno rural y de conocernos y relacionarnos todos, por lo que, en mi caso, al viajar constantemente por toda la comarca, me es sencillo dialogar e interactuar con diferentes grupos (clientes, empresarios, contactos, ...)

## **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**

Intento adaptarme a las necesidades de mis clientes, intentando dar respuesta a todas

ellas.

## 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 analiza constantemente la situación tanto de oferta como de demanda de los servicios prestados por la inmobiliaria para adecuarnos a un sistema socialmente responsable.

### 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

Después de dar el servicio la comunicación es constante con el cliente por lo que si hay cualquier problema o incidencia nos lo comunica rápidamente, aunque intentamos adelantarnos a solucionarlo incluso antes de su detección por el cliente.

## 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

Se informa detalladamente de todo lo relacionado con el inmueble, para intentar que todo sea correcto y que no haya ningún problema.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### 17.1. Información adicional

En estos momentos al tener solamente una persona empleada la comunicación es fluida y constante.

### 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 desarrollando actividades en esta materia

**18.1. Información adicional.**

No se han desarrollado acciones en esta materia ya que solamente hay una persona contratada

**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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Entiendo que la conciliación familiar es una de las principales preocupaciones de las personas trabajadoras por lo que, aunque no tengo actuaciones de manera formal, de manera informal intento que la trabajadora pueda conciliar.

**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.**

Cada vez que hay una formación que creo interesante, se lo comunico a la trabajadora y si podemos, la hacemos las dos, para estar formadas ambas.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

**21.1. Información adicional.**

Como he comentado anteriormente, cualquier formación en el ámbito que sea, es evaluado y si se puede, lo hacemos ambas.

**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.**

Se ha realizado la evaluación y la formación procedentes, aunque para ahondar más en salud laboral, establecemos descansos y charlas de esparcimiento.

## 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.

Intento utilizar papel reciclado, y se hace valoración de la procedencia de los materiales. De la misma manera se procede al reciclado de todos los consumibles gastados.

### 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.

En todo lo posible se intenta comprar en la comarca, ya que también son mis principales clientes.

## 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 algunos proyectos de forma puntual

##### 25.1. Información adicional.

Suelo colaborar en acciones en la comarca, pero sin una planificación específica.

### 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.

Se intenta organizar y participar en proyectos que estén relacionados con el negocio.

Uno de los últimos proyectos fue la "españolada solidaria", se entregaba una española (especie de galleta) a las personas que trajesen comida o productos de limpieza para

personas con necesidades económicas, dicha mercancía fue entregada en la sede comarcal de Cruz Roja de Calamocha.

Otro de los proyectos de colaboración fue con la asociación de esclerosis múltiple de la Comarca.

#### **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**

Se intenta involucrar para que la participación de la organización sea totalmente activa en todos los proyectos que desarrollamos.

#### **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**

La comunidad es pequeña, por lo que cualquier actuación es bienvenida, y por supuesto, entre todos damos la mayor difusión posible para que la participación sea exitosa.

### **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 llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **29.1. Información adicional.**

Desde la organización se intenta controlar el consumo de materiales y cuando hay que desecharlos se reciclan.

#### **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.**

Intento agrupar los viajes para una menor contaminación y menor gasto energético y se hace reciclado de residuos.

#### **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**

Se están utilizando materiales reciclados y se recicla todo lo posible.

#### **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**

Se vivencia dentro de la organización.

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

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

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

Creo que sigo mi misión, visión y valores.

Estoy en una zona rural y creo sinergias con otras organizaciones tanto empresariales como asociaciones o institucionales.

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

Debería comunicar más lo que hago.

## **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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.