

RSA - PYMES

Empresa evaluada

**Lara Valero Urbón - GESTORIA VALERO
URBÓN**

CIF:29127379H

Puente de Tablas 1, Bajo Local

50014 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

GESTORIA VALERO URBON (GESTORÍA ADMINISTRATIVA)

VILLA APUNTATÉ (CASA RURAL)

02 - Dirección - CP - Población

PUENTE DE TABLAS 1, BAJO LOCAL. 50014 ZARAGOZA (GESTORIA)

CAMINO ACACIAS 102 S/N 50720 LA CARTUJA BAJA (ZARAGOZA) (CASARURAL)

03 - Sector. Actividad

722 GESTORES ADMINISTRATIVOS

685 ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS EXTRAHOSTELEROS

04 - Año comienzo actividad.

2022 (GESTORIA)

2023 (CASA RURAL)

05 - Número de personas empleadas

1 (NOELIA GARCIA, GESTOR ADMINISTRATIVO)

1 (AFRICA NSUE ANGUE, CASA RURAL)

06 - Persona contacto

LARA VALERO URBON

07 - E-mail contacto

GESTORIA@VALEROURBON.COM

08.- Página web

GESTORIAVALEROURBON.ES (En Construcción)

CASARURALVILLAAPUNTATE.ES (En construcción)

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

Se consideran importantes los cambios de gobierno en nuestra gestoría, nosotros estamos en constante cambio legislativo, ya sea fiscal, laboral, civil, extranjería o tráfico, que son los temas que más nos abordan los clientes

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

No

2.1. Información adicional

Ambas empresas son pequeñas, cercanas y flexibles.

En la gestoría tenemos una empleada mujer, super válida y maravillosa persona, tiene un grado y un master, está opositando y somos lo más flexibles con ella posible. Se organiza sus 30 días de vacaciones y su horario laboral.

En el servicio de hospedajes contamos con otra mujer, esta trabaja a media jornada en un hotel, se adapta sus horas en función de la disponibilidad, también estamos encantados con ella.

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

En realidad, se ha implantado por normativa la protección de datos y el acoso laboral por tener una trabajadora,

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

En la gestoría, reciclamos y reutilizamos mucho material, sobre todo papel. Además se ha implantado un nuevo soporte digital gracias a la ayuda del Kit Digital, el programa NEOSCAN, nos ayuda a contabilizar facturas de manera sistemática de manera que nos ahorramos tiempo y papel ya que el mismo soporte lee el pdf o la factura/ documento correspondiente.

En cuanto al servicio de hospedaje, este año pasado cambiamos todas las camas y menaje por material biodegradable que ayuda al medio ambiente.

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

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

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

6.1. Información adicional

En el sector de la gestoría, el análisis con los grupos de interés es reducido a...Sector cercano, clientes del barrio o alrededores, del boca a boca de otros clientes que nos recomiendan. En cuanto a los proveedores, realmente nosotros tenemos pocos gastos mensuales, podría decir que nuestros gastos son más tipo suministros.

Publicidad y redes sociales, si, hemos lanzado alguna campaña a través de redes sociales para impulsar a más clientes de la Zona de Zaragoza, a veces en nuestra profesión nos limitan desde las administraciones por comunidades autónomas, pero estamos contentos cuando lanzamos campaña del feedback que obtenemos.

En cuanto a la Casa Rural, el grupo de interés de clientes es bastante amplio con visitas de Toda España, sobre todo de Madrid, Barcelona, País Vasco y Valencia, siendo Zaragoza nexo de unión entre estas ciudades, llegando a ser punto de encuentro para familiares, antiguos amigos, concentraciones de gimnasia rítmica, baloncesto etc. En cuanto a proveedores, pues podría decirte lo mismo que he mencionado anteriormente, el mayor gasto es de suministros. De Redes sociales y plataformas digitales estamos anunciados en varios portales de hospedajes turísticos, además ahora estamos lanzando la página web casaruralvillaapunte.

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

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

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, pero no de manera sistemática o formal

8.1. Información adicional

En la gestoría, nuestra compañera conoce perfectamente la Misión, la Visión y los Valores de la misma, está muy comprometida con la organización.

En cuanto a la Casa Rural, se están implantando objetivos para un mejor funcionamiento de la Villa.

Plan de Responsabilidad Social

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

No hemos trabajado previamente en esta materia

9.1. Información adicional

No hemos trabajado previamente en esta materia

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

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

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

tenemos con ellos. Además les invitamos a que dejen valoraciones de nuestros servicios en redes sociales.

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

Ambas son empresas jóvenes, en el primer caso, los gestores estamos en constante formación para dar el mejor servicio y actualizado a nuestro cliente. Disponemos de herramientas que optimizan los trámites burocráticos de los ciudadanos que, a veces cuesta tanto llegar a las administraciones.

Sin embargo en la Casa Rural, nos tomamos muy en serio las opiniones de los huéspedes, hemos realizado cantidad de mejoras desde el año 2023. Cada comentario es más positivo con respecto al anterior, y eso nos motiva, creemos en el buen hacer y el mimo por los detalles que nuestra casa rural tiene.

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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada, si como he comentado anteriormente disponemos de herramientas y programas CRM para optimizar y poder dar el mejor servicio a los clientes.

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

Nosotros pretendemos que ambas actividades nuestro servicio sea excelente. Cliente satisfecho recomienda nuestros servicios y se multiplican por mil

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

Se ofrece un servicio postventa integral

15.1. Información adicional

No creo que esta pregunta encaje en ninguna de las dos actividades.

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 de las características del producto o servicio.

16.1. Información adicional

En los portales publicitarios se anuncia de forma clara y concisa nuestro establecimiento, precio, horario, capacidad de comensales, ubicación, qué ofrecemos...; etc

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

La trabajadora que tenemos en la gestoría, estudió el master de GESTOR ADMINISTRATIVO en la universidad de Zaragoza conmigo. En el despacho estamos 3 gestores administrativos, mi compañero Jose Luis Sobreviola, importante abogado laboralista en Zaragoza, (tengo la gran suerte de contar con él y con toda su sabiduría), Noelia (mi trabajadora) y yo.

Muchas veces entramos en disputa de temas de actualidad o interpretaciones de sentencias, normas, artículos o jurisprudencia, y entre los tres resolvemos el problema que se nos plantea, por supuesto se le pide opinión y critica del asunto como si fuera uno de nosotros, para nosotros ella es igual de válida, capacitada y experta que nosotros. Noelia es conocedora de ello porque en reiteradas veces ambos le hemos dicho que su trabajo es extraordinario, el ambiente de trabajo es buenísimo, y somos muy flexibles con ella, porque se merece todo y más.

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.

Para nosotros esta pregunta carece de resultado. Tenemos dos mujeres, una de ellas es de África y además de educada, responsable y trabajadora, nos deja buenos resultados, eso es lo importante, si fuera un hombre se le contrataría por su valía, no por su color de piel, religión o creencia política.

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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

He explicado anteriormente que la trabajadora que actualmente está en la gestoría está opositando para el Estado, se organiza sus 30 días de vacaciones, y su horario laboral, en cuanto a la trabajadora del servicio de restauración y limpieza tiene otro trabajo que compagina, el horario se lo marca ella como quiere.

Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

Con la trabajadora de la gestoría , se ha realizado algún curso y desde el despacho se le ha enseñado toda la práctica fiscal y laboral.

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 pueden realizar alguna otra formación dentro del colegio de gestores.

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 tiene contratada la prevención de riesgos en ambas empresas.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

23.1. Información adicional.

Como hemos descrito anteriormente, la mayoría de los gastos son suministros, creo que

nuestro sector no encaja en las compras responsables.

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

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.

De momento no colaboramos con ningún proyecto social.

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.

De momento sin obtener resultados

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

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?

No se comunican

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.

Como hemos explicado anteriormente, hemos implantado un nuevo sistema de contabilización de facturas que evita la impresión de papel, y eso es una gestoría con clientes autónomos, SL y particulares es esencial, ya que se antes se imprimía mucho papel.

Además, invitamos a nuestros clientes a que nos envíen la documentación en soporte digital en lugar 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.

Somos conscientes del compromiso que tenemos que tener como ciudadanos, ya que no se trata de un mundo mejor para la empresa, si no para todas las personas.

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, utilizamos papel reciclado, y usamos papel en sucio para nuestras anotaciones, para reimprimir.

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

Como profesionales que somos, las personas que trabajamos en la organización sabemos qué hacer para intentar solventar el problema ambiental.

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

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?

4

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Tenemos muy buen clima laboral, además con la relación con los clientes.

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Enumerar un plan de sostenibilidad para la empresa

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, ¿Cuáles son?

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.

- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.