

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

Luis GRACIA PLOU

CIF:29096931E

Marqués de la Cadena nº:41-Esc 3, 1ºB

50014 - Zaragoza

Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

Luis Gracia Plou

Despacho profesional

CE Consulting Empresarial

### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Marques de la Cadena 41 Esc 3 1 B

50014 Zaragoza

### 03 - Sector. Actividad

Asesoria de Empresas

### 04 - Año comienzo actividad.

2012

### 05 - Número de personas empleadas

3,25

### 06 - Persona contacto

Luis Gracia Plou

### 07 - E-mail contacto

[luis.gracia@ceconsulting.es](mailto:luis.gracia@ceconsulting.es)

### 08.- Página web

[www.cezaragoza-noreste.es](http://www.cezaragoza-noreste.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**

El sector del asesoramiento empresarial, personal y profesional es sensible a cualquier aspecto económico y político (como pilares fundamentales del negocio); tecnológico (como dinamizador y garante de futuro) y medioambientales y sociales (como generadores de oportunidades de negocio); por lo que dichas variables son importantes y se tienen en cuenta mediante el establecimiento de políticas de actuación a medio plazo para atraer y mantener negocio, e incluso en determinados aspectos en actuaciones a corto plazo.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Pueden enfrentarse de forma individual pero para conseguir resultados óptimos es necesaria la cooperación y la puesta en común de políticas de actuación conjuntas.

## **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 la planificación de la actividad se tiene en cuenta el sector no lucrativo como área de especialización contando con varios clientes del mismo.

Además en las decisiones de planificación siempre está presente el impacto medioambiental aunque por nuestro sector de actividad este es reducido.

### **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**

Al actuar jurídicamente como persona física las mayores acciones que se llevan a cabo lo son a título personal.

## **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

Tenemos identificados los grupos/colectivos de interés y en algunos casos realizamos acciones específicas:

- \* Empleados: - Información al incorporarse de las características del puesto y elaboración de un plan de desarrollo a medio plazo. - Sistema de formación permanente a través de un curso superior de consultoría en Madrid al incorporarse y se completa con la realización permanente de cursos por videoconferencia en la central de Madrid y de proveedores de formación externos..
- \* Clientes: - Firma de un presupuesto de servicios profesionales con todos los clientes donde se plasma por escrito a qué nos comprometemos y los servicios ofrecidos.
- \* Proveedores: - Colaboración con proveedores que han firmado acuerdos a nivel nacional con la central de Madrid y con otras oficinas de la red nacional en distintos aspectos.

## 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

No tenemos un sistema estandarizado. Por nuestra tipología de empresa estamos en contacto continuo con ellos y conocemos sus intereses, inquietudes y necesidades. Se han intentado realizar encuestas de satisfacción con una participación no relevante..

Respecto a los trabajadores el contacto es diario aunque existen reuniones trimestrales para tratar diversos aspectos de la evolución tanto personal y profesional como económica de la entidad.

## 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

Existe un protocolo de actuación que se plasma al iniciar la relación laboral:

- \* Firma de anexo al contrato de trabajo con compromiso de confidencialidad, no competencia, uso de internet y correo electrónico, vacaciones y permisos, sueldo y protección de datos.
- \* Formación en blanqueo de capitales.
- \* Prevención de riesgos laborales con reconocimientos médicos.

Está pendiente de desarrollo un manual de acogimiento para nuevas incorporaciones donde se plasmen los valores, objetivos y pautas de actuación 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, pero no de manera sistemática o formal

**8.1. Información adicional**

Actualmente se comenta de manera informal al iniciar la relación laboral y trimestralmente se va viendo la evolución de la empresa y de los trabajadores.

Como se ha indicado anteriormente existe la intención de recoger en un manual los valores y objetivos de la empresa.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

**9.1. Información adicional**

Estamos iniciando distintas actuaciones en RSC como una estrategia de gestión empresarial, como un factor decisivo para el desarrollo de la actividad y con las que esperamos:

- Se generan oportunidades y proyección de negocios.
- Se consolide la credibilidad de la empresa ante la sociedad.
- Se mejore la visión del mercado generando clientes más fieles.
- Se creen parámetros de excelencia.
- Se mejore la competitividad y se genere un factor diferencial ante la competencia.

**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**

Es intención de la empresa realizar en el futuro una memoria de responsabilidad social como indicador de la evolución y puesta en marcha de las medidas adoptadas en RSC.

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

**11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

**11.1. Información adicional**

Se conoce el grado de satisfacción de nuestros clientes pero no de forma estandarizada sino que la relación cercana y recurrente con ellos nos proporciona continuos feedback.

Se ha intentado realizar encuestas de satisfacción pero el grado de participación ha sido reducido.

**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**

Nuestro continuo contacto con los clientes nos permite detectar posibles puntos de mejora en diferentes aspectos que son analizados y en su caso puestos en marcha.

No existe un procedimiento específico para tal fin.

**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**

El sector de la asesoría requiere estar en continua innovación para ofrecer aquellos productos y servicios que mejor se adapten a las necesidades de nuestros clientes (actuales y potenciales) y a una legislación y un entorno económico y social en continua evolución.

Pertenecer a un grupo nacional de asesorías nos permite estar a la última en productos y servicios que va demandando la sociedad. Prueba de ello son los 2 grandes retos que se plantean para 2019:

- \* Apoyar el proceso de innovación en la PYME y, concretamente, su proceso de transformación en un marco de digitalización de sus procesos en el contexto global en el que deberán competir.
- \* Colaboración en actividades de docencia, generación de conocimiento, difusión y transferencia de tecnología en el área de la innovación y evolución tecnológica nacional e internacional para PYMES y Asesorías.

**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 informa a todos los clientes de las distintas opciones fiscales y sociales de ayudas al tercer sector en sus declaraciones tributarias ("casillas solidarias").

Se ofrece a todos los clientes el uso del Portal Asesor a través de internet como herramienta de trabajo e intercambio de información al objeto de no generar residuos de papel.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización

informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### **15.1. Información adicional**

Disponemos de un seguro de responsabilidad civil profesional y se informa al cliente de su existencia.

En el sector servicios la garantía de un buen servicio posventa es la existencia de un seguro de responsabilidad civil profesional que cubra cualquier perjuicio que le pueda ocasionar.

Independientemente de lo anterior, cualquier error que se detecta es solventado y en caso de existir algún recargo, intereses o sanciones, son asumidos por 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 de las características del producto o servicio.

#### **16.1. Información adicional**

En todas nuestras propuestas de servicios profesionales se ofrece una no sólo una descripción detallada de todos los servicios que se incluyen junto con sus precios sino que además se adjunta el contrato de servicios profesionales que ,en caso de aceptar la propuesta, será firmado por las partes.

Dicho contrato de servicios profesionales es leído y explicado punto por punto.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### **17.1. Información adicional**

Con 2 personas empleadas más el titular del despacho el contacto y la interacción es continua, y la confianza y el trabajo en equipo uno de nuestros pilares (valores). De esta forma la evaluación de las personas empleadas se realiza continuamente.

#### **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.**

La selección de personal se realiza por empresas externas quienes realizan una preselección de candidatos en función de los requerimientos del puesto de trabajo sin ningún tipo de condicionante.

Una vez incorporados la retribución salarial se establece según categorías del convenio colectivo (con unos incrementos) y por consiguiente sin discriminación de ningún tipo e igual para hombres y mujeres.

El plan de desarrollo profesional y la formación recibida es igual para cada empleado en función de su puesto de trabajo y de sus competencias..

Actualmente las 2 personas contratadas son mujeres aunque históricamente hemos tenido una mujer y un hombre. No discriminamos los procesos de selección en función del sexo de los candidatos sino en función de las capacidades y competencias.

### **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.**

Al iniciar la relación laboral se informa a los trabajadores de la existencia de cierta libertad a la hora de establecer el horario de trabajo, respetando la jornada laboral. Es decir, no existe una hora fija de entrada y salida sino que pueden establecer la que mejor se ajuste a sus necesidades personales y familiares.

Además los trabajadores tienen 2 días más de vacaciones que lo que marca el convenio colectivo y que se refleja en el anexo que se firma junto al contrato de trabajo.

A raíz de la situación generada por el confinamiento derivado de la declaración del estado de alarma se implementó el sistema de teletrabajo en todos los puestos. Dicho sistema se va a mantener en el futuro por si es preciso o solicitado por algún empleado en aras de la conciliación personal, familiar o laboral.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **20.1. Información adicional.**

En la empresa existe un itinerario formativo para cada puesto de trabajo durante el primer año, posteriormente, en las reuniones trimestrales, se establecen las necesidades de formación y se planifican dentro de las opciones disponibles:

\* a través de los distintos cursos y sesiones formativas llevadas a cabo por la central de Madrid por medio de videoconferencia

- \* a través de cursos ofrecidos por un proveedor formativo externo en el "círculo de excelencia" en el que está suscrita la empresa.
- \* a través de cursos externos financiados a través del crédito formativo con la fundación tripartita.

Dichas necesidades formativas se establecen primero en función de las novedades legales, en las que hay que estar al día en el sector de la asesoría; y posteriormente en función de la elección de los trabajadores en áreas formativas de su interés.

En 2021 se firmó un contrato con la Universidad de Zaragoza (UNIVERSIA) para la realización de prácticas de alumnos y en 2022 se ha firmado con ESSAT formación.

## **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.**

Todos los empleados disponen de un portfolio de cursos (a cargo del despacho) de distintas áreas competenciales a los que pueden suscribirse voluntariamente y al margen de los cursos obligatorios de actualización por el desempeño de sus puestos.

## **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.**

La prevención de Riesgos Laborales está externalizada en una empresa puntera como es Quiron Prevención que no solo realiza una auditoría y seguimiento anual sino que imparte la formación necesaria en cada puesto de trabajo.

## **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.**

A la hora de establecer una compra se investiga el proveedor de entre los posibles candidatos eligiendo al que consideremos más socialmente responsable o al menos eliminando al que entendemos que no cumpla los criterios de responsabilidad social mínimos.

## 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.

Además del precio y calidad del servicio siempre intentamos favorecer a proveedores locales.

## 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 sin planificación específica

#### 25.1. Información adicional.

La empresa no tiene una estrategia de colaboración estandarizada. Si bien, un número cada vez mayor de nuestros clientes son entidades no lucrativas (asociaciones, fundaciones, cooperativas de iniciativa social) con las que se establecen unos descuentos en nuestros servicios por encima de la media. Es nuestra manera de contribuir con dichos proyectos.

### 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.

Como empresa de asesoría, una de nuestras líneas de negocio son las entidades no lucrativas. En este sentido se establecen proyectos y propuestas tanto de formación como de servicios específicos con importantes descuentos.

A nivel nacional se colabora y se trabaja con la Asociación Española de Fundaciones, desde su constitución.

### 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**

Regularmente se comunican los distintos proyectos de los clientes - asociaciones y fundaciones por si alguien está interesado en colaborar. Al ser un despacho de pocos trabajadores todos ellos conocen los proyectos; y a nuestros clientes y proveedores ,en muchas ocasiones, también se les informa.

Son varias las ocasiones en que se ha participado de una u otra forma en los mismos.

## **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**

Se comunican las actividades en materia social de manera aislada en algunos proyectos en los que se participa, fundamentalmente a través de redes sociales y en la página web.

## **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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **29.1. Información adicional.**

No existe un plan de actuación ambiental escrito y específico (a día de hoy), sin embargo sí se realizan actuaciones tendentes a minimizar el impacto ambiental en materia de reciclaje, iluminación y uso de consumibles reciclados; pero sobre todo con el proyecto de implantación de la oficina 3.0 en la que uno de sus pilares fundamentales es la eliminación del papel con el aprovechamiento de las nuevas tecnologías:

- Digitalización de toda documentación del despacho
- Establecimiento de canales informáticos de comunicación de información con clientes y proveedores (ya disponible con nuestro Portal Asesor)

### **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.**

A pesar de la actividad y el tamaño de la empresa, existe una concienciación y un compromiso de frente al cambio climático. Todas las actuaciones se comunican internamente y en un futuro cuando esté plenamente vigente la oficina 3.0 se informará externamente a través de la página web y redes sociales.

## 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**

En la medida de lo posible y siendo un despacho pequeño se intenta reciclar todo el material posible (papel, toners...) y los desechos se retiran a los puntos adecuados para su tratamiento.

## 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 comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

#### **32.1. Información adicional**

Como se ha comentado, el acuerdo alcanzado con la empresa de ahorro energético se comunicará a todos los grupos de interés para que realicen (sin coste alguno) el diagnóstico de la situación inicial y las posibilidades y cuantificación del posible ahorro por si puede ser de interés su aplicación.

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

7

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

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

La dimensión de la empresa nos permite afrontar la integración de actuaciones de RSE con mayor flexibilidad y con menor impacto económico.

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

Establecer protocolos de actuación estandarizados con grupos de interés.

## **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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.