

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**INMOBILIARIA LAS TORRES - ANSETRU**

**INMOBILIARIA, S.L.U.**

CIF:B99522492

Avda Tenor Fleta nº: 18 Local 1

50007 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Inmobiliaria las Torres

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avda. Tenor Fleta 18 local 1 , 50007 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Inmobiliaria

#### 04 - Año comienzo actividad.

2001

#### 05 - Número de personas empleadas

Tres

#### 06 - Persona contacto

Ángela Sebastián Trullén

#### 07 - E-mail contacto

[info@inmobiliarialastorres.com](mailto:info@inmobiliarialastorres.com)

#### 08.- Página web

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

Todos los temas anteriormente mencionados influyen directamente en mi empresa: empleo, decisiones políticas que afecten a la economía, conciliación familiar y qué duda cabe que el medio ambiente afecta a nuestra calidad de vida. Las empresas están integradas por personas y todo lo que afecta a las mismas influye en la trayectoria empresarial

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

Si

**2.1. Información adicional**

Aunque sea una pequeña empresa mi compromiso con los clientes y empleados hace que tenga en cuenta todos estos factores. Da igual el número de trabajadores, es una filosofía que está integrada en el ADN de mi pequeña empresa

**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 mi actividad inmobiliaria tenemos en cuenta el reciclaje, el ahorro energético con un consumo sostenible, hacemos anualmente campañas solidarias y ayudas a los usuarios con menos recursos económicos. Para Inmobiliaria las Torres el personal es un pilar fundamental y prioritario de la empresa y lo cuidamos tanto su salario como la conciliación laboral

**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**

Al tema social tengo una cuantía anual ya que colaboro con la Fundación San Blas desde hace años

**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.**

Sabemos que existen pero no los tenemos identificados específicamente

**5.1. Información adicional**

Ni había pensado esta posibilidad que me parece muy interesante

**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**

tendría que identificarlo ya que me ayudaría mucho a la hora de mejorar servicio y el bienestar de los empleados

**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**

Tarea muy muy pendiente

**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**

Es muy importan para esta empresa el código ético y profesional. Los intereses de nuestros clientes antes que los nuestros.

**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**

Aunque estamos implicados con la Fundación San Blas me gustaría ampliar nuestra compromiso en otros ámbitos

**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**

Tarea pendiente. Sin plan hay peores resultados

## **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**

Me cuesta integrarlo de forma sistemática por miedo a la crítica cuando se debería hacer para mejorar.

#### **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**

Si tuviese mecanismos de detectar las mejoras para clientes los siguientes estarían más satisfechos

### **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**

intentamos innovar tecnológicamente para dar 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?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

##### **14.1. Información adicional**

En esta Inmobiliaria el servicio está totalmente alineados con la ética y los valores de honestidad que nos definen. Este compromiso lo percibe el usuario y tras 23 años de ejercicio siempre seguimos mejorando, de hecho actualmente estamos implantando la NORMA ISO 9001 para la mejora de la calidad del servicio

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

Para nosotras es un proceso crucial la postventa. Un cliente es cliente para siempre, es la única manera de que te sea fiel

### **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**

La compra de vivienda es una inversión importante y es necesario informar fehacientemente de pros y contras de la vivienda, así como un estudio fiscal previo para ahorrarse dinero

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

No se evalúa

#### **17.1. Información adicional**

Igual que con las encuestas de satisfacción al cliente me cuesta asumir las posibles críticas y esto no ayuda a la empresa

#### **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.**

Sólo tengo dos comerciales y una administrativa. Tienen diferentes salarios puesto que desarrollan diferentes puestos y una de las comerciales hace la función de encargada.

#### **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.**

Todo el equipo está formado por mujeres y se ayuda a la conciliación familiar en cuanto a maternidad y cuidado de hijos sobre todo con disposición de tiempo y ahora teletrabajo

**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.**

Tenemos implantado un calendario anual de 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.**

En nuestra empresa las personas es lo primero y además de formación técnica ayudamos al personal a que se sienta integrado, bien consigo mismo, que disfrute en el trabajo y que se sienta parte imprescindible en nuestra organización empresarial.

**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.**

Estamos ahora en el proyecto. Todos los empleados disponen además de seguro privado sanitario.

**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.**

No tengo muchos proveedores. Sólo a nivel publicitario y de material de oficina que eso sí intentamos que sea sostenible

## **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.**

No me he parado a pensar en ello. En la sostenibilidad de mis proveedores. Sería buen momento para empezar a hacerlo

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **25.1. Información adicional.**

Pero siempre podría ampliar y mejorar la colaboración para proyectos sociales

### **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?**

No, no están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

no sé cómo podría vincular la compraventa de inmuebles a las acciones sociales

### **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

En concreto con el proyecto "'Dona tu manta' que hacemos para la Fundación San Blas de ayuda personas sin hogar intentamos involucrar a clientes y proveedores. El personal totalmente implicado

### **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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

**28.1. Información adicional**

Nuestra Community Manager se encarga de la difusión en medios y 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?**

No existe una planificación para estos temas.

**29.1. Información adicional.**

Sería importantísimo tener un plan de ahorro energético y de recursos

**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?**

No existen actividades en marcha

**30.1. Información adicional.**

claramente es una tarea pendiente de la empresa

**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**

Me cuesta implantar la economía circular en nuestra sistema. Pero sí que cada vez más usamos productos reciclados, menos lucen en escaparate, consumo de agua del grifo filtrada, uso de transporte público para las visitas a pisos. Pequeños granitos de arena

**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?**

No de una manera formal

**32.1. Información adicional**



no disponemos de una plan

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

5

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

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

Honestidad y determinación a la hora de luchar por los intereses de mis clientes y empleados. Creo que aparte de las acciones sociales nosotras podemos ayudar día a día a las personas que contratan nuestros servicios y a nuestra esfera de influencia

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

Más planificación y protocolización en todas las áreas mencionadas para cumplir con los objetivos

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni los ODS

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

No

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuáles son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.