

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MEDIAZIÓN LAIGLESIA CALVO, S.L.**

CIF:B22400667

Avda. Dr. Artero 22.-

22004 - Huesca

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Mediazion Laiglesia Calvo S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida Doctor Artero, 22, Bajo, 22004, Huesca

#### 03 - Sector. Actividad

Sector jurídico. Actividades jurídicas, de mediación, asesoría y consultoría

#### 04 - Año comienzo actividad.

2015

#### 05 - Número de personas empleadas

4

#### 06 - Persona contacto

Víctor Muro

#### 07 - E-mail contacto

[victormuro@mediazion.es](mailto:victormuro@mediazion.es)

#### 08.- Página web

[www.mediazion.es](http://www.mediazion.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**

La importancia de que una empresa de servicios legales esté al día en temas económicos, medioambientales, legales y sociales es fundamental en el contexto actual. En un mundo cada vez más interconectado y complejo, los cambios en estas áreas pueden impactar significativamente en el panorama legal y en las estrategias que los abogados y asesores deben emplear para representar y proteger los intereses de sus clientes.

En primer lugar, la comprensión de los temas económicos es esencial para asesorar adecuadamente a los clientes en cuestiones financieras, contratos comerciales, fusiones y adquisiciones, entre otros aspectos. Un despacho de abogados que no esté al tanto de las tendencias económicas y de los cambios en los mercados corre el riesgo de proporcionar consejos obsoletos o inadecuados que podrían tener consecuencias negativas para sus clientes.

En cuanto a los temas medioambientales, la preocupación por la sostenibilidad y el impacto ambiental está en aumento en todo el mundo. Los abogados deben estar al tanto de las regulaciones ambientales en constante evolución, así como de las mejores prácticas en materia de cumplimiento ambiental y responsabilidad corporativa. Esto es especialmente relevante en sectores como la energía, la industria manufacturera y el desarrollo inmobiliario, donde las regulaciones ambientales pueden tener un impacto significativo en las operaciones comerciales y en la responsabilidad legal de las empresas.

Desde el punto de vista legal, la actualización constante sobre cambios en la legislación y jurisprudencia es imprescindible para garantizar un asesoramiento legal sólido y efectivo. Los abogados y asesores deben estar al tanto de las nuevas leyes, regulaciones y precedentes judiciales que puedan afectar a sus clientes y adaptar sus estrategias legales en consecuencia.

Por último, pero no menos importante, los aspectos sociales son cada vez más relevantes en el mundo legal. Los cambios en la opinión pública, las tendencias culturales y las demandas de justicia social pueden influir en la interpretación de las leyes y en la resolución de conflictos legales. Los despachos de abogados que están al tanto de estas cuestiones pueden anticipar mejor las necesidades y preocupaciones de sus clientes, así como abogar por cambios positivos en el sistema legal para promover la equidad y la justicia.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Aún tratándose de temas complejos, es recomendable tener una visión panorámica de

todos ellos para conocer obligaciones, deberes e impacto general que suponen para todas las pymes

## **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**

Debido al tamaño de nuestra empresa, no tenemos definidas estrategias a largo plazo en estos temas y generalmente, debido a nuestras circunstancias los abarcamos por imperativo legal. No obstante, en la actualidad, se tienen en cuenta cada vez mas para tomar decisiones concretas.

### **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**

Bien es cierto, que debido al tamaño de nuestra empresa, se pone a disposición una cantidad pequeña para pequeñas acciones concretas. Sobre todo para apoyar a colectivos que trabajan con personas que están en situaciones de desigualdad

## **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**

Los más relevantes en nuestro caso serían nuestros clientes, proveedores y entorno local. En segunda instancia, y cada vez en más crecimiento, los empleados que quieren entrar dentro de nuestra empresa, que valoran este tema como un punto importante a tener en cuenta.

### **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**

La responsabilidad social es un tema emergente en todos los grupos de interés. En nuestro caso en particular, quizás los temas que tengan que ver con desigualdades y acceso a la justicia son los más transversales dentro de nuestra actividad

## **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**

Es un manual de bienvenida que se pone a disposición de los trabajadores en el momento de su incorporación en la empresa. En el se comunican entre otras cosas, la visión, misión y valores de la empresa, entre los que se encuentran la responsabilidad social de la mercantil y su implicación en la sociedad

### **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**

Tal y como hemos transmitido en espacio anterior, en el manual de bienvenida se traslada e informa de la misión, visión y valores de la compañía, parte que consideramos importante que conozcan tanto los trabajadores que ya están dentro de la empresa, como los que se quieren o van a incorporar

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Dentro de nuestro campo limitado de actuación, estamos generando pequeños acuerdos de colaboración con entidades y asociaciones que trabajan con colectivos vulnerables para darle acceso a la justicia e intentando, en la manera de lo posible, mitigar las desigualdades sociales que existen en la actualidad

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

#### **10.1. Información adicional**

No existen objetivos porque el tamaño de nuestra empresa no nos lo permite. No obstante, estamos comprometidos en seguir creciendo en este aspecto cada vez más dentro de nuestro campo de acción.

## **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**

Esporádicamente, se realizan llamadas de cortesía o mailings en las que se contacta con el cliente para conocer el estado de satisfacción con el servicio prestado dentro de nuestra empresa

### **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**

Se elaboran documentos corporativos de actuación para determinados asuntos que ayudan a unificar criterios a la hora de abordar algunas situaciones, mejorando y dando al cliente siempre la misma solución a una coyuntura o situaciones concretas que se nos plantean

## **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**

Atendiendo de nuevo a nuestra actividad, los servicios demandados por nuestros objetivos clientes aparecen también por sentencias o situaciones que se generan en el ámbito social y en el ámbito personal del consumidor. Por ejemplo, en el ámbito social, la reclamación de los gastos derivados del préstamo hipotecario, cárteles de coches etc. Si atendemos al ámbito personal, atendemos a circunstancias o sentencias que cambian la manera de abordar un asunto y por ende nuevos nichos de mercado que explotar como consecuencia de éstas.

## **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**

Siempre que las circunstancias lo permitan, las comunicaciones, traslados de documentación, firma de documentación, envíos de facturas etc., se intentan realizar de manera digital, evitando en muchas ocasiones la utilización y uso innecesario 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**

Por norma general y atendiendo al sentido común, si se ha realizado alguna actuación no coherente o que consideramos que va a afectar a la calidad del servicio de cliente, se mejora y contacta de manera directa para dar solución a cualquier mejora que se pueda realizar

### **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**

En nuestro caso en particular, antes de dar el servicio, aportamos un presupuesto a través de correo electrónico y a su vez una hoja de encargo del servicio en donde se detalla el alcance y el precio del mismo

### **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**

De manera esporádica se realizan encuestas de satisfacción de personal. Si bien es cierto que no se hacen de manera continua, nos ayuda excepcionalmente a valorar el grado de satisfacción de nuestros recursos humanos y las posibles mejoras a implantar dentro de las propuestas que nos realizan

#### **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.**

Más allá de la implantación del protocolo de acoso sexual o por razón de sexo obligatoria

en todas las empresas, la empresa se rige por una política de igualdad retributiva, en el que el personal tiene retribuciones atendiendo a su nivel formativo o responsabilidad, siendo totalmente equitativos independientemente del sexo de la persona que esté ejecutando el trabajo.

A nivel de Recursos Humanos, en la selección de personal, se ha participado en iniciativas que promulguen el CV ciego atendiendo a aspectos exclusivamente formativos o laborales independientemente de variables como el sexo o la edad.

## **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.**

Debido al tamaño de nuestra empresa, no tenemos la capacidad de tener un plan definido al respecto y se valora puntualmente la situación de cada persona en particular, intentando siempre buscar una solución para el trabajador que le facilite esta conciliación

## **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.**

A través de la herramienta corporativa del portal del empleado y atendiendo a las necesidades específicas de cada puesto de trabajo, se ponen a disposición de los empleados, formaciones a las que pueden acceder para la mejora de su desempeño profesional.

### **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.**

Tal y como hemos señalado en el apartado anterior, se ponen a su disposición a través de nuestra herramienta de gestión de Recursos Humanos formaciones para los empleados dependiendo de puesto de trabajo en el que se encuentren. Además, a través de esta plataforma el empleado también puede solicitar formaciones a la empresa que considere relevantes para la mejora de su desempeño profesional

## **Seguridad y Salud**

## **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

### **22.1. Información adicional.**

Hemos de decir, que en este aspecto, al ser una oficina pequeña, acatamos el imperativo legal en seguridad y riesgos del trabajo de nuestra empresa de prevención de riesgos laborales

## **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.**

Hemos señalado esta opción porque la capacidad de compras de nuestra empresa es pequeña. Es cierto que cada vez nos fijamos más en el aspecto de la responsabilidad social de las mismas. No obstante en ocasiones , hay variables que por motivos de fuerza mayor , nos hacen escoger compras que quizás sean socialmente menos responsables

### **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.**

Se atienden a esas variables por el volumen y tamaño de nuestra empresa, siendo en la actualidad dos aspectos relevantes. No obstante, en igualdad de precio, siempre se aboga por el proveedor que mantenga políticas socialmente responsables en el desempeño de su actividad

## **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.**

Se abordan colaboraciones , como ya hemos comentado en puntos anteriores , con



asociaciones y colectivos en riesgo de exclusión social y dando acceso a determinados servicios de una manera más económica y preferente

### **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.**

Las iniciativas que se realizan son muy concretas y atendiendo a circunstancias también concretas.

### **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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

##### **27.1. Información adicional**

Se comunica de manera puntual y se da la oportunidad, dentro de las posibilidades de cada trabajador, la implicación en las actividades que se realicen

### **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**

A través de distintos canales de comunicación (redes sociales, prensa local etc) en ocasiones puntuales se han realizado la comunicación de este tipo de acciones

## **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.**

Se tiene en cuenta como un elemento de valoración más. Lamentablemente no estamos en una situación competitiva en la que podamos designar muchos mas recursos a abordar esa

situación más allá de lo intrínseco de nuestra actividad, que como he comentado en puntos anteriores se basa en el ahorro de papel en determinadas situaciones.

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

##### **30.1. Información adicional.**

De manera coordinada, los viajes de empresa que realizan los empleados así como los desplazamientos a distintas zonas de España en donde pueden realizar su trabajo se intenta realizar en transporte público. No es una gran medida pero se señala el compromiso de la mercantil frente al cambio climático

### **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**

No generamos demasiados residuos en nuestra actividad. Es por esto, que los generados los tratamos diligentemente tal y como se señala en las ordenanzas municipales correspondientes.

### **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 realiza de manera puntual a través de email a los grupos de interés interesados. Debemos de mejorar en ese aspecto, pero todavía , lamentablemente no estamos en esa situación

## **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 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 3 - Capacitar a las personas de la empresa

- 4 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 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?**

6

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Consideramos que somos una empresa en continuo crecimiento, tanto empresarial como socialmente. Destacamos por nuestra dedicación inquebrantable hacia la excelencia y la defensa incansable de los derechos de nuestros clientes. Con un equipo de abogados altamente capacitados y comprometidos, ofrecemos soluciones legales integrales y personalizadas para cada situación. Nuestro enfoque centrado en el cliente nos permite entender sus necesidades individuales y proporcionar asesoramiento legal claro, efectivo y orientado a resultados. Nos enorgullece nuestra reputación de integridad, ética y profesionalismo, y nos esforzamos por superar las expectativas en cada caso que manejamos.

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

La implementación de tecnologías y herramientas digitales para mejorar la eficiencia y la comunicación con nuestros clientes. Esto podría incluir la adopción de software de gestión de casos más avanzado, plataformas de comunicación en línea para facilitar la interacción con los clientes, y la automatización de ciertos procesos administrativos para liberar tiempo y recursos que puedan ser dedicados a brindar un servicio aún más personalizado y de mayor calidad. Además, podríamos buscar formas de ampliar y mejorar nuestra presencia en línea para llegar a un público más amplio y diverso, aprovechando el poder del marketing digital y las redes sociales para promover nuestros servicios y mantenernos conectados con nuestra comunidad.

### 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 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.