

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**INTELECTO CONSULTORÍA DE PROYECTOS,  
S.C.**  
CIF:J50763457  
C/ Avenida César Augusto Nº 18 PPAL B  
50004 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

INTELECTO, CONSULTORIA DE PROYECTOS, SC

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida César Augusto nº 18, principal B. 50.004 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

CONSULTORÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y EMPRESAS.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1998

#### 05 - Número de personas empleadas

3

#### 06 - Persona contacto

LUCÍA BERLANGA QUINTERO

#### 07 - E-mail contacto

[gerencia@grupointelecto.com](mailto:gerencia@grupointelecto.com)

#### 08.- Página web

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

NUESTRA ACTIVIDAD COMO CONSULTORES ESTÁ EN RELACIÓN DIRECTA CON CUESTIONES JURÍDICAS, SOCIALES Y ECONÓMICAS.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Las PYMES precisan de apoyo técnico e institucional para afrontar estos y otros retos fundamentales para ellas y para la sociedad.

### **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

Nuestra organización integra en sus objetivos operativos una estrategia en que se plantean retos concretos de carácter económico, social y ambiental, aunque como es lógico existe un margen de mejora y de mayor concreción en los retos planteados.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **4.1. Información adicional**

Se actúa en la minimización del impacto ambiental de nuestras actividades, intentando además llevar a cabo colaboraciones con aportación específica de valor para nuestro entorno.

También se actúa con medidas de apoyo social a las personas trabajadoras y colaboradoras de la Empresa.

### **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**

Disponemos de protocolos de actuación diferenciados para la plantilla, clientela, proveedores, etc

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

El trato individualizado del día a día hace que se identifique y conozca. A través de sus evaluaciones, seguimientos y sistemas de control, sobre todo de la Administración Pública.

## **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 código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### **7.1. Información adicional**

Disponemos de protocolos de actuación diferenciados y socialmente responsables para trabajadores/as, clientela y proveedores/as.

### **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

El trato individualizado y el contacto personal y profesional del día a día hacen que se identifique y conozcan perfectamente las expectativas de cada uno de los grupos de interés.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

### **9.1. Información adicional**

Como PYME que somos, precisamos de un período de adaptación para poder abordar la realidad cambiante en cuanto a la Responsabilidad Social.

Actualmente trabajamos en el ámbito social con los trabajadores e intentamos implementar

de forma satisfactoria medidas ambientales. Todavía nos quedan otro tipo de actuaciones planificadas que hemos de iniciar en los próximos ejercicios.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**10.1. Información adicional**

Intentamos estructurar nuestras actuaciones con una planificación más adecuada que incluya objetivos e indicadores específicos en todos los casos y no solo en determinados apartados..

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

**11.1. Información adicional**

Conocemos la satisfacción de nuestra clientela a través del trato cotidiano, así como de la realización de diferentes informes periódicos y de la evaluación y seguimiento de algunos/as clientes/as.

**12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

**12.1. Información adicional**

Intentamos establecer mejoras en el día a día, tanto en los procesos como en las actuaciones concretas.

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

**13.1. Información adicional**

Nuestra empresa valora las tendencias para estar en consonancia con las nuevas necesidades de nuestros clientes.

## **Calidad de los productos y servicios**

**14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Cada ejercicio anual, nuestra organización valora en qué y cómo podemos mejorar la incorporación de principios y valores sociales y ambientales a la prestación de nuestros servicios.

#### **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**

Nuestra empresa realiza informes periódicos de su desempeño que se entregan a su clientela, así como en aquellos casos en los que se producen incidencias, también se informa de forma pormenorizada y en el menor período de tiempo posible.

### **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**

Llevamos a cabo una explicación pormenorizada de nuestra actividad y de sus características.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **17.1. Información adicional**

Analizamos el grado de satisfacción de nuestro personal a través del estudio del clima laboral, de las expectativas de carrera y de la evolución profesional de cada una de las personas empleadas y colaboradoras.

### **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y

realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

Disponemos de un Plan de Igualdad vigente para el período 2016-2018.

### **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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Existen distintas medidas que se llevan a cabo en la empresa en este ámbito: flexibilidad de horarios, bolsa de horas, permisos puntuales, trabajo fuera de la oficina y teletrabajo, etc.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

Existen además un presupuesto específico para la formación y un plan de carrera individualizado para cada persona de la plantilla.

#### **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.**

Nuestra organización procura la mejora de competencias en cada una de las personas que la componemos, de forma que se plantea un programa de desarrollo profesional y un presupuesto anual y personal para formación.

### **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.**

La evaluación de riesgos se lleva a cabo de conformidad con criterios de participación y con especial incidencia en los riesgos psicosociales derivados de nuestra actividad con afectación al estrés y a la calidad de vida de la plantilla.

## 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.

En la adquisición de productos y servicios, se tienen en cuenta criterios sociales y medioambientales: energías renovables, materiales reciclados y reciclables, producción social y sostenible, etc.

### Clasificación y evaluación de proveedores

**24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

#### 24.1. Información adicional.

Siempre valoramos y clasificamos a nuestros proveedores según criterios sociales y ambientales.

## 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.

Dentro de la actividad de la empresa, colaboramos en actividades de carácter medioambiental y social (igualdad de género, formación y educación, protección de los consumidores, proyectos dirigidos a personas mayores, migrantes, etc.)

### 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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

Todos los proyectos se integran en el negocio de la empresa. Actuamos en el ámbito de la consultoría social y de la formación y educación.

#### **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**

La plantilla está plenamente implicada en los proyectos sociales que llevamos a cabo.

#### **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**

Debeos desarrollar más y mejor la comunicación de nuestras actuaciones.

### **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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Intentamos limitar nuestro impacto ambiental y desarrollar acciones educativas y formativas a favor del medioambiente.

#### **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.**

Debemos mejorar nuestra comunicación externa.

#### **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**

La economía circular es un principio de actuación en nuestra organización, pero al ser una empresa de servicios, tenemos que valorar cómo podemos integrar y de qué manera la economía circular en nuestra organización.

#### **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**

La comunicación en muchas ocasiones es de manera informal y con carácter puntual.

## **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 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 3 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 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 - Disponer de presupuesto

#### **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?**

Compromiso de desarrollo personal y profesional de la plantilla.

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

Mejora en las acciones de comunicación.

**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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.