

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MEDIACIÓN Y RECAMBIOS ARAGÓN, S.L.**

CIF:B99483422

C/Doctor Iranzo nº:10, 2ºD.

50013 - Zaragoza

Zaragoza

### 01 DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Mediación y Recambios Aragón S.L. ( MyRaragón)

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/. Doctor Iranzo, 10 2.º D

50013 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

6920 Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal;

8211 Servicios administrativos combinados;

8219 Actividades de fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de oficina;

6619 Otras actividades auxiliares a los servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones;

6629 Otras actividades auxiliares a seguros y fondos de pensiones;

4511 Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros;

4532 Comercio al por menor de repuestos y accesorios de vehículos de motor;

#### 04 - Año comienzo actividad.

Fundada en 2016, pero se empezó a funcionar activamente en 2017

#### 05 - Número de personas empleadas

De momento solo el empresario forma la plantilla.

#### 06 - Persona contacto

Lorenzo Fernando FRANCÉS CEBRIÁ

#### 07 - E-mail contacto

lorenzo.myraragon@gmail.com

#### 08.- Página web

<http://www.myraragon.es>

### 1 GENERAL

## 1.a Tendencias Globales

1.- Considera que su empresa tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...
- Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)
- Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)

Se consideran importantes y se tienen en cuenta a través de la definición de propuestas a corto plazo

### 1.1 Información adicional

Dado que la actividad principal es la Asesoría Fiscal, los cambios de gobierno lógicamente realizan cambios en la legislación a la que toda asesoría debe estar muy atenta para el beneficio de los clientes.

Además la tecnología marca el ritmo en las relaciones con los clientes, facilitando la comunicación y el almacenaje de documentación en la nube evita el uso masivo de papel, con el beneficio medioambiental que ello significa.

Además de las propias redes sociales de la empresa, intentamos que nuestros clientes las usen de forma adecuada para ampliar los clientes que conozcan nuestros servicios.

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

Si

### 2.1. Información adicional

Hemos implantado el uso de la plataforma Bilky para la gestión documental que facilita el envío de documentación, a la vez que certifica la puesta a disposición del usuario de los documentos. Como esta acción directa, nos informamos continuamente de todas las posibilidades que mejoren la gestión con nuestros clientes.

## 1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

**3.- Al planificar la actividad de su empresa, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se diferencian sin existir metodología sólo en caso de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

### 3.1. Información adicional

A corto plazo la legislación impone que los servicios prestados se realicen con total puntualidad. Los retos sociales y ambientales se plantean a largo plazo, con la

colaboración directa y asesoría a los clientes para que se conciencien de su importancia para nuestro futuro.

**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**

Sin dotación presupuestaria, pero con una fuerte convicción de que con la colaboración se lograrán mejoras en estos ámbitos.

**1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su empresa 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 interes con los que interactuamos en la actividad de la empresa

**5.1. Información adicional**

Participamos, siempre que es posible, en reuniones que convocan todo tipo de asociaciones y organismos oficiales para conocer las tendencias del momento.

**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**

Las reuniones ocasionales con clientes y proveedores siempre se extienden más allá del problema que las ocasiona, con el fin de conocer sus intereses y ampliar la colaboración.

**1.d Gobierno de la empresa**

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la empresa y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la empresa?**

Existe un código de conducta a disposición de las todas las personas de la empresa

**7.1. Información adicional**

Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la empresa y para ello darlo a conocer a los directivos y empleados, y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación. En particular debe de existir un órgano, idealmente a nivel del Consejo de Administración, integrado por personas con suficiente poder para aplicar el Código y corregir sus infracciones, así como para establecer los procedimientos y el canal para denunciar posibles incumplimientos del Código, protegiendo la confidencialidad de las personas.

Esté es el principio fundamental del Código Ético de la empresa.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la empresa la cultura (razón de ser de la**

## **empresa, valores,...) y los objetivos de la empresa?**

Sí, si bien exclusivamente a los más implicados

### **8.1. Información adicional**

En nuestra página web se muestra el texto completo del Código Ético de la empresa.

## **1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

El primer paso ha sido participar en el proyecto RSA del Gobierno de Aragón, que esperamos que sea la base para una mayor colaboración en estos asuntos.

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

Se plantean indicadores y no se establecen objetivos

#### **10.1. Información adicional**

Como no existe formalmente el Plan de Responsabilidad Social, los objetivos prioritarios en este sentido son la colaboración directa con asociaciones sociales.

## **2 CLIENTES**

### **2.a 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**

La experiencia me ha enseñado que compartir un café con los clientes en el despacho, da pie a conversaciones que no resultan de ningún modo intrascendentes, sino que te muestran problemas que no se plantean habitualmente durante el periodo formal de consultas de los problemas inmediatos que han motivado la visita.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la empresa

##### **12.1. Información adicional**

En el servicio de asesoría siempre hay que ser pro-activos e implementar las sugerencias de los clientes, además de las forzosas por imperativo legal.

### **2.b 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

**13.1. Información adicional**

Dentro de

**2.c Calidad del servicio**

**14.- ¿Cómo realiza su empresa la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se ofrece de manera proactiva al cliente información transparente.

**14.1. Información adicional**

La única forma de conseguir que el servicio que prestamos sea apreciado por los clientes es marcar la diferencia con otras asesorías mediante la calidad de los servicios. Es decir, ser una asesoría en lugar de un mero tramitador de documentos. Este es nuestro objetivo y nuestro gran reto.

**15.- ¿Cuales son las características del servicio post venta de su empresa?**

No ofrecemos servicio postventa

**15.1. Información adicional**

No ha lugar, porque solo ofrezco servicios profesionales de asesoría o intermediación.

**2.d 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**

Aunque lamentablemente no es lo habitual en nuestro gremio, se firma un contrato con nuestros clientes, muy pormenorizado de todos los servicios que prestamos.

**3 PERSONAS EMPLEADAS**

**3.a 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**

Aunque actualmente no hay empleados en la empresa, he trabajado con grupos de personas a mi cargo y se que es muy motivador para ellos que se realicen reuniones periódicas y se oigan sus sugerencias.

### **3.b Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**18.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 iniciativas que promueven la igualdad de oportunidades, a modo de ejemplo: se comunican los puestos de trabajo vacantes, se promueve la promoción interna, existe una política de retribución salarial

#### **18.1. Información adicional.**

Aunque no se haya dado el caso todavía, la idea es clara: la valía de un empleado la fija la calidad de su trabajo, sin importar su condición.

### **3.c Conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su empresa con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen actuaciones para facilitar la conciliación de todos las personas empleadas

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

Richard Branson dijo: "Los clientes no son lo primero, Los empleados son lo primero. Si cuidas de ellos, ellos cuidarán de tus clientes".

Para cumplir este objetivo la única forma que se me ocurre es facilitar la conciliación de los empleados en todos sus ámbitos.

### **3.d Formación y fomento de la empleabilidad**

**20.- ¿Cómo identifica su empresa las necesidades de formación de las personas empleadas?**

La empresa pregunta a las personas empleadas por sus necesidades de formación

#### **20.1. Información adicional.**

En nuestro trabajo, la formación debe ser continuada por la propia naturaleza del negocio y sus implicaciones legales.

**21.- ¿Cómo se gestiona la formación en su empresa?**

Se hace formación puntual para algunas personas empleadas que lo solicitan

#### **21.1. Información adicional.**

No solo en los temas implícitos al negocio. Por ejemplo, un curso de ofimática si que es parte de nuestro trabajo diario, pero un curso de Photoshop no sería necesario, pero si ayudas al empleado a realizarlo consigues una gran fidelización por su parte.

### **3.e Seguridad y salud.**

**¿Tiene implantado en su empresa mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe una evaluación de riesgos en la que se han actualizado los cambios detectados

**22.1. Información adicional.**

Como diplomado en Prevención de Riesgos Laborales, para mi es casi una obsesión.

**4 PROVEEDORES**

**4.a Compras responsables**

**23.- En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?**

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

**23.1. Información adicional.**

Todavía no se ha implementado ningún cuestionario para comprobar la responsabilidad social y medioambiental de los proveedores.

**4.b Clasificación y evaluación de proveedores**

**24.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

**24.1. Información adicional.**

El proyecto es preparar un cuestionario para comprobar la responsabilidad social y medioambiental de los proveedores.

**5 SOCIAL**

**5.a Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**25.- En cuanto a la implicación en la Comunidad en la que desarrolla la actividad su empresa, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

**25.1. Información adicional.**

Colaboramos activamente con la Fundación el Tranvía.

**5.b Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su empresa?**

Se realizan algunas iniciativas que apoyan la actividad económica de la empresa

**26.1. Información adicional.**

Como colaborador de la Fundación el Tranvía, ofrecemos nuestros servicios de forma ventajosa a los clientes que nos llegan desde esta institución.

### **5.c Transparencia con el entorno**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés expresamente implicados

#### **27.1. Información adicional**

Resulta interesante que se difunda la colaboración social que realizamos.

### **5.d Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa?**

Se comunica pero de forma reactiva a demanda

#### **28.1. Información adicional**

Se ofrecen a los interesados mejoras puntuales y asesoramiento sin contraprestación en los inicios de su actividad.

## **6 MEDIOAMBIENTAL**

### **6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su empresa el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

No existe una planificación para estos temas.

#### **29.1. Información adicional.**

Por nuestro tipo de negocio, la única actividad de gestión ambiental que podemos realizar es el correcto reciclaje del papel que se genera, y evitar en lo posible su uso.

### **6.b Estrategia frente al cambio climático**

**30.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

No existen actividades en marcha

#### **31.1. Información adicional.**

No realizamos actividades que puedan generar impacto en el cambio climático.

### **6.c Plan de gestión ambiental**

**31.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía,**



### **materiales y residuos?**

Existen iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

#### **31.1. Información adicional**

La única acción en este sentido es el uso de tecnología Led en la iluminación de nuestras instalaciones, y el reciclaje del papel que genera nuestro trabajo.

### **6.d Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a las personas empleadas y a otros grupos de interés?**

No de una manera formal

#### **32.1. Información adicional**

Es poco lo que podemos mejorar por lo que no es significativa su comunicación.

## **7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

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

### **7.b Valoración Global**

#### **34.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Nuestra colaboración social con los emprendedores.

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

La calidad en el servicio prestado nunca es suficiente.

#### **7.d 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 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.