

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ASESORIA PENTALAR, S.L.**

CIF:B50678119

C/Rioja 14.

50017 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Asesoría Pentalar, s.l.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Rioja, nº 14 local 50017 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Asesoría fiscal, laboral y contable para empresas y autónomos

#### 04 - Año comienzo actividad.

1996

#### 05 - Número de personas empleadas

8

#### 06 - Persona contacto

Jesús Cubero Bielsa

#### 07 - E-mail contacto

jcubero@pentalar.com

#### 08.- Página web

www.pentalar.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)**

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**

Como asesoría de empresas que somos estamos íntimamente ligados a la evolución económica de nuestros clientes, los cuales, en mayor o menor medida están afectados por todos esos temas globales.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Se pueden enfrentar de forma individual, pero deben contar con el apoyo de instituciones y asociaciones para ser más efectivas.

## **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?**

No hay una planificación formal en la organización

### **3.1. Información adicional**

La empresa tiene una gran inquietud por estos retos y actúa en consecuencia, pero no ha formalizado aún un documento al respecto.

## **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**

No existe un presupuesto establecido, pero sí que es algo en lo que nos gusta colaborar.

## **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**

Sí que los tenemos identificados aunque no hay un procedimiento específico para ello.

## **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**

Somos una empresa pequeña con clientes recurrentes y con un contacto continuo con ellos, así como los demás grupos de interés, aunque no de una manera formal. Hemos hecho alguna encuesta de satisfacción.

### **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**

Somos una empresa muy pequeña. La comunicación es constante y fluida.

#### **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**

Nos preocupa mucho que los trabajadores perciban una cultura de empresa, un sentimiento de trabajo en común y un alineamiento. Se recuerda con frecuencia la filosofía de empresa aunque no se registra formalmente.

### **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**

Tratamos de colaborar con empresas y particulares de nuestro entorno, tomamos medidas proactivas para preservar el medio ambiente, realizamos acciones sociales, colaboramos con entidades benéficas y nos esforzamos mucho en facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestros trabajadores

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

Hasta ahora se ha hecho de una manera informal. Es nuestra intención establecer un procedimiento para ello.

## **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**

Nuestro trato con el cliente, por nuestra actividad de asesoría, conlleva un continuo contacto con el cliente, por lo que es más sencillo percibir su grado de satisfacción con nuestros servicios. Alguna vez hemos realizado encuestas de satisfacción, pero no fueron realmente efectivas.

#### **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 su implantación

##### **12.1. Información adicional**

Estamos muy atentos a las sugerencias de nuestros clientes y nosotros mismos tenemos una cultura de innovación y mejora constante muy arraigada en la organización. Los errores siempre se analizan y con frecuencia dan lugar a mejoras en la prestación del servicio. Somos proactivos en la implantación de nuevas tecnologías y pioneros en muchas de ellas en nuestro sector.

### **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**

Estamos siempre muy atentos a la demanda tanto de nuestros clientes como de las administraciones públicas, que son las que marcan principalmente las características de nuestros servicios. Nos mantenemos siempre alertas tanto a posibles nuevas necesidades del cliente como a cambios en el mercado o en la normativa aplicable a nuestra actividad.

### **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**

Nuestro servicio de asesoramiento como tal tiene escaso impacto ambiental, por lo que no se considera este aspecto. Socialmente realizamos actividades con repercusión social, aunque no se registran en un plan.

### **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**

Nuestro servicio post venta es continuo, ya que el servicio que prestamos es ininterrumpido en el tiempo. Nuestro contacto con el cliente es muy frecuente.

## **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**

Nuestro presupuesto es muy detallado y se explica con claridad en la presentación 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**

Se han realizado reuniones informativas y de motivación. La relación con los trabajadores es constante y fluida; tienen absoluta libertad para comentar con dirección lo que estimen oportuno, y así lo hacen de vez en cuando. No obstante, nos gustaría establecer un procedimiento para medir la satisfacción de los trabajadores.

### **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 de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

#### **18.1. Información adicional.**

No nos consta ningún tipo de discriminación por ninguna causa y todos tienen las mismas oportunidades. Si hay alguna vacante todos optan al puesto según sus méritos. Como dato curioso somos 7 mujeres y un hombre, incluyendo 4 puestos directivos.

### **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.**

Se realizó un cambio de horario a sugerencia de una de las trabajadoras con este fin. Trabajábamos de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00, comiendo casi todos los trabajadores en la oficina o alrededores. Ahora trabajamos de 09:00 a 18:00 ininterrumpidamente con lo que los trabajadores se van una hora antes a sus casas.

**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.**

Ninguna de las respuestas del test se ajusta a nuestra realidad. Nuestro sector está continuamente sujeto a cambios normativos, por lo que la formación de nuestros trabajadores es constante, pero no exclusivamente a su petición (aunque algún trabajador ha sugerido algún curso en particular).

**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.**

Estamos en una actividad (fiscal y laboral) que requiere una constante formación, Se dedican muchas horas anuales a este menester.

**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.**

Nuestro trabajo se realiza en una oficina en planta calle, por o que los accidentes de trabajo son muy improbables. Se cuidan también los aspecto psicosociales del entorno laboral lo que hasta ahora ha evitado incidencias en ese aspecto.

**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.**

Como oficina tenemos muy pocos proveedores, son sobre todo de servicios informáticos.

**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.**

Nuestra actividad requiere muy pocos proveedores.

**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.**

Colaboramos, por ejemplo, con el Colegio de Graduados Sociales de Zaragoza para el asesoramiento jurídico gratuito a gente sin recursos.

**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.**

El asesoramiento jurídico gratuito que realizamos está integrado en el negocio de nuestra empresa.

Por otro lado, el papel que destruimos lo donamos a una tienda de mascotas del barrio para los animales. No sé qué consideración tendría eso.

**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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

**27.1. Información adicional**

Constan en nuestra página web las acciones sociales que realizamos.

**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**

En la página web de la empresa colgamos la mayoría de las buenas prácticas que realizamos.

**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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

**29.1. Información adicional.**

Realizamos mediciones de impacto ambiental de nuestra actividad a raíz de la obtención de una estrella en el proyecto "Empresas Aragonesas por la Excelencia Ambiental".

**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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

**30.1. Información adicional.**

Se publicita en la página web corporativa nuestro compromiso medioambiental y existen carteles informativos en el interior de la empresa.

**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**

El papel que destruimos se guarda para una empresa de animales de compañía que viene a recogerlo periódicamente.

## **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**

Se publicita en la web corporativa nuestro compromiso medioambiental y existen expuestos carteles en las oficinas sobre este tema..

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

8

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

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

Nuestro compromiso con los más desfavorecidos a través de un asesoramiento jurídico-laboral gratuito.

El horario de nuestra empresa está reconocido por los trabajadores como muy compatible con su vida personal y familiar.

Se tiende a utilizar máquinas y elementos más eficaces energéticamente hablando.

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

Debemos establecer sistemas de medición en todas las áreas relacionadas con la Responsabilidad Social.

**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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.