

RSA - PYMES

Empresa evaluada

LABOTEST, S.L.

CIF:B50982222

Pº Mª Agustín, nº: 25, Esc. 1ª, 1º

50004 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

LABOTEST, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

PS. MARIA AGUSTIN, Nº 25 Esc. 1ª, 1º

50004 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Servicios. Asesoría./ Consultoría

04 - Año comienzo actividad.

2003

05 - Número de personas empleadas

4

06 - Persona contacto

CARMEN RODRIGO HERNANDEZ

07 - E-mail contacto

carmen@abcuentas.com

08.- Página web

www.abcuentas.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)

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

A mi empresa, como a cualquier ente social, que opera en el mercado, le afectan de forma importante tanto las decisiones políticas como la situación económica. Y cada día más, ya que es la política, tanto nacional como comunitaria la que nos marca las normas dentro de las cuales debemos movernos. Y sin ninguna duda los avances tecnológicos son importantísimos, y son las Administraciones Públicas y el propio mercado el que nos exige ir adaptándonos y actualizándonos.

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

No

2.1. Información adicional

Es muy difícil. Por eso es importante que las asociaciones empresariales y los colegios profesionales apoyen a las pequeñas empresas en esta tarea.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

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

De momento el beneficio que se obtiene, dada la situación económica global y del sector en particular, no es relevante y por precaución empresarial se deja en reservas para cubrir posibles contingencias que pudieran surgir.

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

Los grupos de interés con los que interactuamos están perfectamente definidos, existiendo unas líneas de actuación diferenciadas según de qué grupo se trate.. En el caso de los trabajadores el diálogo es más directo. Hay algunos grupos, como es en nuestro caso la interacción con las Administraciones Públicas (Seguridad social, Agencia Tributaria, Juzgados,....) con los que es muy difícil intentar marcar unas pautas, ya que más bien son

ellos los que las marcan, estableciendo distintos canales de comunicación oficiales, cada día más restrictivos y distantes.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

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

Si que tenemos protocolos y normas de actuación para la mayoría de las situaciones que se generan en el día a día de la empresa. Puede existir alguna situación que no esté recogida de forma expresa, pero perfectamente resueltas por la práctica diaria habitual, y a través de una herramienta muy práctica como son las circulares internas.

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

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

A lo largo de este ejercicio 2018 se ha realizado un estudio para implantar un plan de igualdad dentro de la empresa.

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

CLIENTES

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 relación con los clientes es muy directa y personal ya que nuestro trabajo consiste en velar y defender sus intereses y el de sus empresas, por lo que se trata de una relación de confianza. Esto nos hace saber en todo momento el grado de satisfacción del cliente.

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

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 actividad nos obliga a estar actualizándonos de forma permanente, tanto desde el punto de vista técnico, con el uso de herramientas, programas y aplicaciones informáticas, como de conocimientos.

Durante los últimos meses, los acontecimientos acaecidos tanto a nivel nacional como internacional en relación a la Covid-19, nos han servido de estímulo para incorporar nuevos sistemas de relación con nuestros clientes, de forma que se han generalizado las reuniones on line, etc... lo que nos ha servido para estar más cerca de los clientes en unos momentos muy difíciles.

Calidad de los productos y servicios

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

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

Como empresa dedicada a la prestación de servicios profesionales, cuando facilitamos un presupuesto a un cliente o posible cliente, se detallan los servicios que están incluidos en la cuota que mensualmente paga el cliente.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

17.1. Información adicional

La entidad de la empresa y su estructura nos permite conocer la satisfacción o no de los empleados en tiempo real. Ya que el trato es directo.

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.

La igualdad de oportunidades y no discriminación está en el ADN de la empresa, ya que forma parte de la esencia de la misma.

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.

Las trabajadoras pueden elegir entre jornada continua o jornada flexible, lo que les permite compatibilizar el trabajo con su vida personal, familiar y laboral. Con este mismo objetivo la trabajadora que lo desea tiene la posibilidad de trabajar on line.

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.

La necesidad constante y permanente de formación es evidente en un sector como el nuestro. Para poder desarrollar nuestro trabajo de forma responsable y eficaz, es imprescindible que parte de la jornada laboral se emplee en la formación y puesta al día de la nueva legislación, jurisprudencia, etc....

Seguridad y Salud

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de 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 algunos proyectos de forma puntual

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

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

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?

No se comunican

28.1. Información adicional

Aunque participamos en proyectos puntuales, hasta el momento no hemos valorado la posibilidad de una comunicación pública, ni proactiva ni reactiva.

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.

la actividad de la empresa tiene un impacto ambiental mínimo. Pero en la medida de nuestras posibilidades se tienen en cuenta temas como el reciclaje de papel. Control de la temperatura del despacho, etc....

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.

Todo el personal de la empresa tiene instrucciones sobre el reciclaje de papel, el uso mayoritario del archivo digital, Control energético (en el último ejercicio se han cambiado todas las luminarias pasando a usar tecnología led. Uso adecuado de la temperatura en el despacho (temperatura media de 22 °).etc....

Economía circular

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

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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 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 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local

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?

Lo más importante para la empresa es la satisfacción tanto de los trabajadores de la empresa como de los clientes a los que prestamos nuestros servicios. Y el hecho de que en su momento implantáramos la flexibilidad laboral y la posibilidad del trabajo on line desde casa ha provocado una mayor satisfacción en la plantilla y una mayor implicación.

Por medio de este programa desarrollado desde Aragón Empresa se han despertado distintas inquietudes que hasta el momento no nos habíamos planteado pero que tomaremos en consideración de cara al futuro.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Transmitir mejor las acciones que en esta materia veníamos haciendo y que no sabíamos que estábamos ante actuaciones socialmente responsables. Plantearnos una mayor implicación en acciones sociales de nuestra comunidad.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible