

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ERIA CONSULTORES - FM CONSULTORES**

**HUESCA, S.L.**

CIF:B22398390

C/Cinca nº:21; 1º-D

22400 - Monzón

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

FM CONSULTORES HUESCA S.L.  
ERIA CONSULTORES

#### 02 - Dirección - CP - Población

Partida Sosiles Bajos Polígono 30, Parc. 451  
22400 Monzón (Huesca)

#### 03 - Sector. Actividad

CONSULTORIA EN NORMAS ISO (Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Igualdad, Seguridad de la Información etc.) y ADAPTACIÓN A LA LEGISLACION DE PROTECCION DE DATOS, REGISTRO DE MARCA, PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ACOSO Y PLANES DE IGUALDAD.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2015

#### 05 - Número de personas empleadas

2

#### 06 - Persona contacto

Flor Marian

#### 07 - E-mail contacto

[flor@eriaconsultores.com](mailto:flor@eriaconsultores.com)

#### 08.- Página web

<https://eriaconsultores.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**

Siendo una empresa de consultoría que implanta sistemas de calidad, medioambientales, de igualdad, de seguridad y la salud en el trabajo etc. y que apoya al cliente en el cumplimiento legal en materia de protección de datos, fomentamos las buenas prácticas dando ejemplo de ello a nuestros clientes.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Afortunadamente, hoy en día disponemos prácticamente de toda la información que necesitamos en Internet, en general de manera gratuita, por un lado. Por otro lado, si no se dispone de suficiente tiempo para estudiar esa información, la oferta de servicios de apoyo al autónomo o pequeño empresario para cumplir con la Responsabilidad Social es muy variada, lo que implica un coste de asesoramiento mucho más bajo que hace unos años, por lo tanto asequible.

## **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**

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

### **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**

En el caso de las ONGs o ciertas asociaciones, nuestra colaboración consiste en prestar el servicio que necesiten de forma gratuita o, dependiendo de los costes que pueda implicar

el servicio, se les realiza un descuento del 50%.

## **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 identificados en nuestra empresa son los siguientes: clientes, proveedores, personal de la empresa, asociaciones a las cuales pertenecemos, sociedad y medioambiente.

**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**

Aplicamos lo que es el Círculo de Deming PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Esto se traduce en que cualquier sugerencia que nos llegue por parte de los stakeholders o necesidad que detectemos, la analizamos y nos sirve de base para mejorar nuestros servicios.

## **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**

Al empezar a formar parte de la empresa se explica la forma de trabajar y los valores que aplicamos en nuestra organización. Estamos pendientes de formalizar un protocolo actuación, que se integrará en sistema de gestión de la calidad que estamos implantando.

**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**

Al empezar a formar parte de la empresa se explica la forma de trabajar y los valores que aplicamos en nuestra organización. Estamos pendientes de formalizar un protocolo actuación, que se integrará en sistema de gestión de la calidad que estamos implantando.

## **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**

Ayudar a la sociedad a través de nuestros servicios gratuitos es uno de nuestros granitos de arena respecto a la RSA. También el cuidado hacia el medioambiente lo reflejamos a través de buenas prácticas medioambientales, tales como reciclado de papel, cartón, plástico, pilas, aparatos electrodomésticos, el uso responsable de agua, energía eléctrica y combustible a la hora de conducir, aplicando buenas prácticas de conducción. En la medida de lo posible no usamos aerosoles sino ambientadores naturales y apertura de ventanas para refrescar el ambiente. Nuestro trato con los clientes es transparente y cercano, igual que con nuestros proveedores.

**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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

**10.1. Información adicional**

Disponemos de objetivos e indicadores establecidos y estamos en proceso de realizar el plan de RSC.

**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 satisfacción de los clientes la analizamos de forma indirecta, a través de las conversaciones con ellos, quejas, reclamaciones, felicitaciones y agradecimientos.

**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**

En cuanto se identifica una mejora se comunica a todo el personal y se incluye en nuestra manera de realizar los servicios.

**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**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo porque al formar parte de una franquicia a nivel tanto nacional como internacional es obligatorio planificar a largo plazo para asegurar la sobrevivencia del negocio.

### **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**

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

#### **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**

Nuestro servicio postventa incluye asesoramiento, información actualizada, modificaciones que necesite el cliente sea a través de acciones iniciadas por nosotros o por ellos, en el periodo cubierto por las condiciones contractuales.

### **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**

Siempre se proporciona esta información a través de la visita inicial y queda contemplada por escrito en la oferta de servicios.

### **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**

Hasta ahora lo hemos analizado a través de conversaciones, ya que somos solo tres en la empresa.

### **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.**

Estamos dos mujeres, de dos nacionalidades diferentes. Respecto a la igualdad de oportunidades, ahora necesitamos un poco más de soporte en los servicios de implantación de normas ISO y Protección de datos. Seguimos realizando formación en normas ISO.

### **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.**

El mejor ejemplo es el de la compañera que es madre de dos hijos pequeños. Ella trabaja a media jornada por la mañana y por la tarde está con sus niños. Si alguna vez se ponen enfermos, ella se coge los días que necesita y recupera las horas cuando a ella le vaya mejor. Las vacaciones se las escoge también cuando está su marido de vacaciones.

Nos basamos en confianza y en estar bien y cómodos todos en la empresa. Intentamos que la conciliación de la vida personal, familiar y laboral sea una realidad.

### **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.**

En las reuniones/videoreuniones que realizamos se comentan las necesidades formativas.

## **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.**

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

## **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.**

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

## **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.**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

### **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.**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la 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 algunos proyectos de forma puntual

**25.1. Información adicional.**

Por ejemplo, se patrocinan algunos eventos locales.

**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

**26.1. Información adicional.**

Los patrocinios no mantienen relación con la actividad de la empresa y no hay aún un proyecto social definido y que esté alineado con la estrategia de 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?**

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**

Si tuviéramos en marcha algún proyecto así, se informaría a todos los niveles y se buscaría la implicación y la colaboración de todas las partes interesadas.

**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**

En caso de realizar algún proyecto así, nos plantearemos su comunicación a las partes interesadas.

**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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.



### **29.1. Información adicional.**

De momento no tenemos implantado un sistema de gestión medioambiental ISO 14001 pero sería interesante aprovechar la implantación ISO 9001 que la tenemos en proceso, para integrar los dos sistemas.

### **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.**

Optamos por utilizar cuanto menos papel posible, doble cara, reciclado, impresión en negro, aplicar técnicas de conducción además de intentar realizar videoreuniones para evitar desplazamientos y así reducir el consumo de gasoil y la emisión del dióxido de carbono, concienciar sobre la racionalización del uso de recursos naturales como la energía eléctrica y el agua.

### **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**

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

### **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?**

No de una manera formal

##### **32.1. Información adicional**

Actualmente, de manera informal, dentro de las reuniones/videoreuniones de empresa.

## **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 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

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

### **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?**

5

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

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

Conciliación de la vida laboral y familiar del personal de la empresa y la igualdad de oportunidades

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

Desarrollo o implicación en proyectos sociales locales y medioambientales. Integrar paulatinamente los sistemas de gestión medioambiental ISO 14001, de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 y de responsabilidad social corporativa SR 10.

### **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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.