

RSA - PYMES

Empresa evaluada

GESTIÓN AVANZADA HUESCA, S.L.U.

CIF:B22359772

Calle Zaragoza, nº9, Oficina 1C.-

22002 - Huesca

Huesca

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

GESTIÓN AVANZADA HUESCA, S.L.U.

L SYSTEM

02 - Dirección - CP - Población

CALLE ZARAGOZA, Nº 9, 1º C, 22002, HUESCA

03 - Sector. Actividad

LA ORGANIZACIÓN PRESTA DIFERENTES SERVICIOS COMO SON:

- PRESTACIÓN DE SERVICIOS LEGALES A EMPRESAS
- ASESORAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS E IGUALDAD.
- IMPARTICIÓN DE DIFERENTES TIPOS DE FORMACIÓN, EN METODOLOGÍA ON-LINE, PRESENCIAL, MIXTA, EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

04 - Año comienzo actividad.

2010

05 - Número de personas empleadas

5 PERSONAS TRABAJADORAS

06 - Persona contacto

JORGE PASCUAL SESÉ

07 - E-mail contacto

hola@lsystem.es

08.- Página web

www.lsystem.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)**

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

Cualquier empresa que tenga un compromiso con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad debe tener en cuenta los temas mencionados, ya que estos temas globales pueden tener un impacto directo en las operaciones y la rentabilidad de cualquier PYME. Por este motivo, L System realiza de manera periódica un análisis formal de estas tendencias para evitar posibles impactos negativos en la actividad de la organización, poniendo en marcha planes de mejora siempre que resulta necesario, pudiendo planificar el futuro con suficiente antelación.

Para poder identificar las tendencias globales que puedan provocar un impacto significativo, tanto positivo como negativo, L system elabora un Análisis DAFO para a posteriori elaborar un plan de acción a medio - largo plazo, en los cuales se incluyen objetivos específicos y estrategias para poder alcanzarlos, donde se identifican los indicadores para medir el progreso y recursos necesarios para poder llevarlo a cabo.

Como la prestación de servicios se realiza en un entorno cambiante, derivado de la evolución de las tendencias globales que nos afectan, la implementación de estas estrategias es flexible a medida que cambian las circunstancias externas e internas. Por ello, ese evalúa regularmente el progreso y se realizan ajustes según sea necesario para poder conseguir los objetivos establecidos.

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

Si

2.1. Información adicional

Las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse a temas políticos, económicos, medioambientales, tecnológicos y/o sociales, pero es posible que no cuenten con los recursos y la experiencia necesarios para hacer frente a estos desafíos de manera efectiva.

Por norma general, suelen tener recursos limitados y un equipo más pequeño si lo comparamos con las grandes empresas. Esta situación puede dificultar la adopción de nuevas tecnologías o la implementación de prácticas sostenibles. Además, pueden tener menos influencia política y menor capacidad para negociar con proveedores o competidores.

Sin embargo, pueden encontrar formas de abordar estos desafíos mediante la colaboración con otras empresas, asociaciones y organizaciones. Por ejemplo, pueden unirse a redes de empresas sostenibles o de tecnología y compartir conocimientos y recursos para abordar desafíos comunes. Además, pueden trabajar con organismos gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil para abogar por políticas que favorezcan a las PYMES y promuevan la sostenibilidad y la responsabilidad social.

En resumen, aunque las PYMES pueden enfrentarse a desafíos políticos, económicos, medioambientales, tecnológicos y sociales, pueden encontrar formas de abordarlos mediante la colaboración con otras empresas y organizaciones, y mediante la participación activa en la sociedad y en la política.

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 plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

3.1. Información adicional

L System integra en su actividad aspectos sociales y ambientales que puedan ser gestionados a corto, medio y largo plazo

Para ello tenemos identificados los valores y objetivos de la organización en materia RSC, incluyendo el compromiso con la sociedad y medio ambiente. En base a estos valores y objetivos, establecemos de manera concreta las metas y objetivos a corto, medio y largo plazo lo que nos permite avanzar en la consecución de dichos objetivos.

Como parte final se designan responsables y posibles recursos necesarios para que puedan desarrollar las actuaciones que den lugar a la obtención de estos objetivos.

Para terminar L System realiza una labor de seguimiento y evaluación para poder medir el progreso y la efectividad de las acciones llevadas a cabo.

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 se destina una cantidad económica fija con carácter anual, sino que una vez identificadas las actuaciones a llevar a cabo se valora la dotación económica a destinar para poder conseguirlas.

Además, teniendo en cuenta que la organización dona parte del importe de la formación que venda a la ONG UNICEF, no es posible tener una previsión a inicios de año, ya que dependerá de la facturación anual.

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

Teniendo en cuenta que los grupos de interés/stakeholders son los actores que tienen algún tipo de interés o preocupación en la organización, bien porque son afectados o porque tienen algún tipo de relación con la organización, L System ha identificado los siguientes;

- Personas trabajadoras: Las personas trabajadoras son una parte fundamental en L System, y su bienestar es importante tanto para la organización como para la sociedad en general.
- Clientes: Los clientes son aquellos que compran los productos o servicios de la empresa.
- Proveedores: Los proveedores son aquellos que suministran materiales, productos o servicios a la organización.
- Comunidad local: La comunidad local la confirman todas las personas que viven cerca de las instalaciones de la empresa.
- Medio ambiente: La organización tiene impacto directo en el medio ambiente derivado de las actuaciones o servicios a prestar.
- Gobierno: El gobierno es un grupo a tener en cuenta ya que es quien regula las actividades de las empresas y establece políticas y leyes para proteger a los consumidores, las personas trabajadoras, el medio ambiente y la sociedad en general.

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

6.1. Información adicional

El principal mecanismo que utiliza L System para identificar las necesidades y/o expectativas de los grupos de interés/stakeholders es el de la Evaluación de riesgos y oportunidades. De esta manera la organización evalúa los riesgos y oportunidades relacionados con RSC para poder tener identificadas las necesidades de cada uno de los grupos con los que interactúa. Esto nos ayuda además de identificar riesgos y oportunidades, a ver cómo estos afectan a nuestros grupos de interés y poder tomar medidas en este sentido.

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

Cuando se incorpora alguna persona a la organización, independientemente del puesto

que ocupa se le hace entrega de un Manual de Incorporación, en el que se detalla los valores y cultura de la organización, así como la manera de realizar el trabajo teniendo en cuenta los principios relacionados con la calidad, medioambiente y RSC.

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

8.1. Información adicional

En cada nueva incorporación de personal a la organización, junto con la formación inicial sobre los productos y metodología de trabajo, se da a conocer la cultura y valores de la organización, junto con sus objetivos en materia de RSC.

De esta manera conseguimos fortalecer los lazos entre las partes principales que conforman la organización, como es la marca, las personas de la organización y los clientes. Además, esto nos ayuda a proyectar una estabilidad y elevar los niveles de calidad del servicio prestado.

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

En L System seguimos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social que implementamos de manera eficaz y eficiente en la organización.

Nuestra línea está enfocada principalmente en;

Selección de proveedores éticos: Mediante la evaluación de proveedores, L System está comprometida con la selección de proveedores que cumplan con criterios éticos, como la protección del medio ambiente, el respeto de los derechos humanos y laborales, y la transparencia en sus operaciones.

Políticas de diversidad e inclusión: L System establece políticas que promuevan la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo, como la contratación de personas de diferentes orígenes culturales y étnicos, géneros, edades y habilidades.

Donaciones a organizaciones benéficas: L System destina un 0,7% de las ventas de producto de formación a la ONG Unicef.

Medidas para reducir el impacto ambiental: L System ha implementado medidas para reducir el impacto medioambiental en el uso de electricidad y generación de residuos principalmente, tal y como se especifica a lo largo del presente cuestionario..

Creación de empleo: L Sytem en su ámbito de actuación en la gestión de selección de personal para diferentes organizaciones, está totalmente comprometida con la ayuda en la búsqueda de empleo por parte de comunidades desfavorecidas o con altas tasas de desempleo.

Compromiso con la calidad del producto y la seguridad: L System está comprometida con la prestación de servicios de alta calidad que sean seguros para los consumidores, lo que aumenta la confianza de los clientes en la empresa y fomenta la fidelidad del consumidor.

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

Para L System es prioritario identificar los objetivos estratégicos alcanzables a corto, medio y largo plazo que se ajusten a las peculiaridades de nuestra organización, así como los indicadores de seguimiento.

Para ello se tiene muy en cuenta el equipo humano que forma parte de la organización, haciéndole partícipe de la política y metodología a seguir en la consecución de los objetivos estratégicos identificados. De esta manera conseguimos una cultura corporativa más acorde al sector y a las estrategias de la entidad, construyendo una persona más motivada, integrada, ética, participativa y global en materia de RSC.

Los OBJETIVOS que se han establecido en materia de RSC, son los siguientes:

- Contribuir al bienestar social y al desarrollo sostenible
- Mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias
- Fomentar la diversidad y la inclusión
- Fortalecer las relaciones con la comunidad
- Promover la transparencia y la ética

Los INDICADORES de seguimiento establecidos por la organización, son los siguientes:

- Índice de satisfacción de los empleados
- Porcentaje de ingresos destinados a la RSC
- Índice de igualdad de género
- Impacto social, legal y ambiental de los productos o servicios de la organización

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

11.1. Información adicional

La organización facilita a los clientes encuestas de satisfacción una vez se ha finalizado el

servicio. De esta manera conocemos su opinión sobre el trato y servicio prestado en aras de mejorar para próximos clientes.

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

De los resultados procedentes de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes, se analizan las oportunas necesidades de mejora comunicadas por clientes, las cuales evaluamos y valoramos para poder implementar teniendo en cuenta los recursos de la organización y la viabilidad de las mismas. De esta manera intentamos dar la mayor satisfacción posible a nuestros clientes, teniendo en cuenta los recursos de nuestra organización.

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 específica.

13.1. Información adicional

Las metodología que planifica la organización de manera específica para la innovación en los productos y servicios que ofrece, está basada en las siguientes estrategias:

- Análisis de la competencia: Se realiza una investigación sobre el tipo de cursos y/o servicios de consultoría que ofrece la competencia, y se comparan con los propios para poder identificar oportunidades y diferencias, lo que nos ayuda a mejorar en la prestación del servicio.
- Análisis DAFO: Cada vez que la organización identifica un nuevo producto que lanzar, de manera previa realiza un análisis DAFO para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del nuevo producto y poder tomar la decisión final de lanzarlo al mercado.
- Análisis de rentabilidad: una vez se decide que el producto es OK para lanzarlo, se realiza un análisis de rentabilidad para determinar si el nuevo producto generará suficientes ingresos y beneficios para justificar su desarrollo.
- Evaluación continua: Tal y como se contempla en el presente cuestionario la organización evalúa de manera continua la prestación del servicio para poder ofrecer el mejor rendimiento del producto en el mercado y realizar los ajustes y/o modificaciones necesarios.

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

En la gestión de la producción y prestación de servicios, la organización se analiza sistemáticamente aspectos ambientales y sociales, para poder identificar oportunidades de mejora y minimizar los impactos negativos en el medio ambiente y en la sociedad.

Dentro de los Aspectos Ambientales, la organización tiene en cuenta:

- Uso de energía y recursos naturales: donde se identifica cómo se está utilizando este tipo de recursos para buscar formas de minimizar su uso o de utilizar alternativas más sostenibles. En nuestro caso en concreto se han cambiado las luminarias por tipo led para minimizar el consumo energético.
- Generación de residuos: La producción y prestación de servicios pueden generar una gran cantidad de residuos, que pueden ser tóxicos o no biodegradables. En nuestro caso, el principal residuo que se genera es el papel, por lo que la organización dispone de papeleras de reciclaje y gestión de reutilización de documentos para evitar el gasto excesivo de hojas de papel. Por otra parte en cuanto a la tinta, se utiliza tinta eco-friendly, para minimizar la contaminación.
- Emisiones contaminantes: La organización apuesta por la prestación de servicios on-line, reduciendo al mínimo los desplazamientos presenciales a las empresas, reduciendo de esta manera la emisión de CO2 en el transporte.

Dentro de los Aspectos Sociales, la organización tiene en cuenta:

- Condiciones laborales: La prestación de servicios involucra a las diferentes personas trabajadoras que conforman la organización, por ello se garantiza que se cumplen los derechos laborales, así como la seguridad y salud de las personas trabajadoras..
- Accesibilidad: La organización identifica posibles necesidades y barreras durante la prestación de los servicios para aquellas empresas con dificultades de acceso, garantizando así que todo el mundo tenga total accesibilidad al mismo.
- Responsabilidad social: La prestación de servicios tiene un impacto en la sociedad en general, por ello la organización, implanta medidas de RSC que se identifican a lo largo del presente cuestionario.

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

Las características del servicio post venta que tiene implementada la organización se caracteriza por lo siguiente:

- Seguimiento personalizado: Seguimiento personalizado de cada uno de los servicios prestado a cada uno de los clientes, después de que se haya finalizado el trabajo. De esta manera la organización se asegura de que el cliente está satisfecho o no, y además nos ayuda a identificar oportunidades de mejora y desarrollo del producto.
- Evaluación de satisfacción: La organización a través de las encuestas de satisfacción recopila información sobre el servicio prestado, midiendo así la satisfacción del cliente y poder cumplir con el principio de mejora continua.

- Gestión de reclamaciones: La organización cuenta con un proceso de gestión de reclamaciones claro y eficiente para resolver cualquier problema o queja de los clientes de manera rápida y efectiva.

En resumen, el servicio postventa de la organización está enfocado en poder satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, establecer relaciones duraderas con ellos, y brindar un apoyo continuo para garantizar que puedan implementar adecuadamente los servicios contratados y obtener el máximo beneficio de ellos en sus organizaciones.

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

Todos nuestros servicios disponen de documentación comercial donde se informa cómo se gestionará la prestación del servicio, así como las características del mismo. Todos ellos son totalmente personalizables a las necesidades de clientes.

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

Después de cada incorporación la organización manda una encuesta a las personas trabajadoras para que puedan valorar el grado de satisfacción no solo con la metodología en la que se ha llevado a cabo la propia incorporación, sino para que evalúen la organización en general, proponiendo opciones de mejora que nos ayude a evolucionar y mejorar poco a poco en el desarrollo de la prestación de servicio y trato a personas empleadas.

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.

Para garantizar el respeto al principio de la igualdad de oportunidades y no discriminación de manera específica a todas las personas trabajadoras que conforman la organización, L System lleva a cabo diferentes acciones de sensibilización, así como herramientas específicas que garanticen la no discriminación y equidad dentro del ámbito laboral.

Las acciones que se han implementado en la organización, son las siguientes:

- Sesiones de formación en igualdad de género y diversidad: L System ha llevado a cabo sesiones formativas en materia de igualdad de género y diversidad, con las personas que forman parte del Departamento de Gestión de Personas, con el fin de que comprendan la importancia de estas cuestiones y los objetivos de la organización para poder aplicar a sus tareas. Igualmente, se han impartido sesiones formativas de sensibilización para el resto de personas trabajadoras, para que conozcan los principios y valores de la organización en esta materia.
- Desarrollo de políticas y procedimientos inclusivos: El Departamento de Gestión de Personas ha elaborado e implementado procedimientos de selección y adaptación al puesto inclusivos, de manera que se garantice la igualdad y la no discriminación en la selección de personal, contratación, formación, promoción de las personas trabajadoras.
- Revisión de los requisitos de los puestos de trabajo: El departamento de Gestión de Personas ha elaborado fichas de puestos de trabajo donde se identifican requisitos y funciones de los diferentes puestos de la organización, donde se garantiza que no exista discriminación por motivos de género, raza, edad, orientación sexual y/o discapacidad. De esta manera se garantiza que los procesos de selección y/o promoción interna estén basados en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

De manera adicional, se ha elaborado e implantado el Procedimiento para la Garantía Integral de la libertad sexual en la empresa, promoviendo así las condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo.

Por último, la empresa también dispone de un Protocolo de Acoso Sexual o por razón de sexo en el que se garantiza la promoción de condiciones de trabajo que eviten este tipo de acosos, estableciendo los procedimientos específicos para su prevención, así como para dar cauce a las denuncias o reclamaciones de las víctimas.

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?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Teniendo en cuenta que cuando hablamos de la corresponsabilidad en la conciliación de la vida personal, familiar y laboral hacemos referencia a la distribución equitativa de

responsabilidades entre hombres y mujeres en el ámbito familiar y laboral, L System implementa en el ámbito de trabajo las siguientes medidas para contribuir a la corresponsabilidad:

- Flexibilidad horaria: Se permite a las personas trabajadoras ajustar su horario laboral para adaptarse a sus necesidades familiares y personales. Para ello se otorga un margen de media hora en el inicio-fin de la jornada de trabajo a todas las personas trabajadoras. Se permite el teletrabajo para poder conciliar situaciones en las que no es posible acceder al puesto de trabajo. Por último se permite la compensación horaria, mediante un banco de horas a gastar por la persona trabajadora cuando por estos motivos tenga que ausentarse del puesto de trabajo.
- Permiso de paternidad y maternidad igualitario: Desde L System se llevan a cabo actuaciones de sensibilización para garantizar que tanto los padres como las madres tengan el mismo derecho y la misma cantidad de tiempo para cuidar a sus hijos.
- Fomento de la corresponsabilidad en la educación de los hijos: Promover la igualdad de género en la educación y el cuidado de los hijos, involucrando tanto a madres como a padres en la participación activa en la vida escolar y en el cuidado diario de los hijos.

Al igual que ocurre con la igualdad de oportunidades y no discriminación, en L System en las charlas de sensibilización se incluye el tema de la corresponsabilidad para sensibilizar a todas las personas trabajadoras en los beneficios que reporta tanto para la organización como para la sociedad.

Igualmente, la empresa tiene establecido un Protocolo de Desconexión Digital donde se establecen medidas que garanticen que el tiempo de trabajo se circunscribe única y exclusivamente al ámbito laboral, consiguiendo así que esa conciliación sea efectiva.

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.

Para L System la formación y desarrollo profesional es uno de los aspectos fundamentales a desarrollar e implementar, ya que garantiza que las personas trabajadoras estén altamente cualificadas para la ejecución de los trabajos, así como comprometidas con la misión y valores de la empresa, garantizando un alto grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en materia de RSC.

Por ello, se establece un canal de comunicación interno denominado "Buzón Formativo" a través del cual las personas trabajadoras realizan sugerencias sobre materias en las que formarse y/o capacitarse para mejorar en su puesto de trabajo. Cada sugerencia remitida por cualquier persona de la organización es revisada por el Departamento de Gestión de Personas y se valora por un lado, la vinculación con el puesto de trabajo, así como la viabilidad de la misma. Cuando se dispone de varias sugerencias sobre formación se

elabora una planificación formativa para dar respuestas a las necesidades formativas sugeridas por las personas trabajadoras.

Igualmente, la empresa con carácter trimestral remite a través de comunicación interna a través del correo corporativo las formaciones más demandadas en el trimestre anterior, junto con las posibles fechas de formación, así como nuevas sugerencias formativas que sean de interés para los diferentes puestos de la organización.

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.

En cada una de las incorporaciones de las personas trabajadoras a la organización se realiza una formación específica relacionada con las tareas y funciones de su puesto de trabajo, así como una explicación minuciosa de los productos o servicios que se realizan en la organización.

En esta formación se explica el funcionamiento del puesto, así como la metodología a seguir en la ejecución de los trabajos.

De manera adicional a esta formación, se establece un Plan de Incorporación (PIN) a la organización donde se planifica un calendario de incorporación con objetivos semanales, que aumentan progresivamente conforme avanza el asentamiento en el puesto.

Además de toda esta formación relacionada de manera directa con el puesto de trabajo, L System realiza acciones formativas encaminadas a mejorar las competencias técnicas y personales con el objetivo de mejora y promoción profesional de las personas trabajadoras. Estas formaciones se basan en las necesidades detectadas bien por la comunicación directa de las personas trabajadoras, bien por las dificultades detectadas por la organización en la ejecución de las tareas principales de los diferentes puestos de trabajo.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

22.1. Información adicional.

La organización además de tener integrada la Prevención de Riesgos Laborales mediante la modalidad de Asunción por el empresario y gestionar las obligaciones derivadas de la ley 31/1995 y RD 39/1997, por la cual tiene elaborada una Evaluación de Riesgos y Planificación de la Actividad Preventiva para todos los puestos de trabajo disponibles en la organización, la cual se revisa como mínimo con carácter anual, salvo que haya

modificaciones previas.

De manera adicional a las obligaciones legales, la empresa mantiene activo el Proyecto Saludable que presentó a RAES titulado "ALIMENTACIÓN PARA CUERPO Y MENTE" con el cual conseguimos acceder a dicha RED, y mediante el cual se busca fomentar la mejora de la salud mental y alimentación de sus personas trabajadoras, consiguiendo de esta manera que las personas que conforman la organización gocen de una mejor salud y por tanto de un mejor clima laboral, ya que todo ello beneficia en un ambiente laboral seguro, evitando la aparición de posibles riesgos psicosociales y sus problemas derivados.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

23.1. Información adicional.

Se gestionan compras responsables teniendo en cuenta siempre el criterio de evaluación de proveedores.

Por ello, para poder iniciar el trámite es requisito indispensable que los productos que se adquieran cumplan con los requisitos medioambientales y sociales predefinidos de manera previa, garantizando que el servicio final desde el inicio del proceso cumpla con la política de la empresa.

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 valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

24.1. Información adicional.

Para la realización de las compras, la organización ha evaluado a sus proveedores de manera previa al inicio de la actividad, basándose en los criterios definidos en la ISO 9001, ya que dispone de este Sistema de Gestión implementado y por tanto es uno de los requisitos obligatorios para obtener la certificación.

De esta manera dentro de los requisitos identificados en el sistema de gestión para poder evaluar a los proveedores, se incluyen como requisitos necesarios los siguientes:

- Certificación ISO 14001 o evidencias de gestión medioambiental
- Justificación de buenas prácticas en materia de RSC
- Certificados de implantación de normativa básica de cumplimiento legal, como puede ser: PRL, protección de datos e igualdad.

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 con una planificación formal

25.1. Información adicional.

En L System creemos que es importante colaborar con la sociedad y contribuir a mejorar la vida de las personas.

Por eso, colaboramos con diferentes proyectos sociales como la colaboración con Cruz Roja, a través de la cual somos centro de formación de referencia e impartimos diferentes acciones formativas a colectivos de personas vulnerables. Este tipo de formación tiene como fin la integración de estos colectivos en el ámbito laboral, capacitándolos para el acceso al mundo laboral.

Además, colaboramos con UNICEF donando el 0,7% del importe de los cursos de formación que vendemos para colaborar con la erradicación del hambre en los niños.

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 y con planes de acción específicos

26.1. Información adicional.

L System lleva años colaborando con diferentes organización en la gestión e impartición de formaciones a colectivos vulnerables para poder capacitarlos e integrarlos en la sociedad de manera práctica.

Para ello, la organización elabora junto con la organización en la que se van a impartir las acciones formativas una planificación de las formaciones que se quieren impartir a lo largo de la anualidad. Para poder elaborarla, tiene en cuenta varios factores como son: el perfil de los alumnos/as, necesidades formativas que demanda la organización, tipo de formación, duración y metodología más adecuada al grupo de referencia.

En concreto los pasos que sigue L System, son los siguientes:

1.- Identificación del colectivo vulnerable y sus necesidades formativas: Se identifica junto con la organización de referencia el colectivo al que se quiere dirigir la formación. En nuestro caso estos grupos de personas suelen ser inmigrantes con escasos conocimientos en el idioma, y mujeres. Una vez identificado, analizamos cuáles son las necesidades formativas específicas de ese colectivo, para poder diseñar la formación adecuada.

2.- Selección de la metodología y duración de la formación: una vez cerradas la temática de la formación y dado el perfil que va a acudir a la formación, se elige la metodología más

adecuada, que en este tipo de formaciones suele ser siempre presencial para asegurar que las personas realizan realmente la formación y adquieren los conocimientos necesarios. Por último en esta fase se cierra la duración de la formación.

3.- Diseño de los contenidos: Los contenidos se adaptan a la necesidad particular del grupo, utilizando un lenguaje sencillo y claro.

4.- Selección de los formadores: Como centro formador contamos con personas formadas para impartir formación de una manera clara y sencilla a este tipo de personas.

5.- Evaluación de la formación: Siempre al finalizar las formaciones se realiza una evaluación de la formación para poder conocer el grado de satisfacción de los participantes y recoger posibles sugerencias para futuras formaciones.

Por último y en relación al presupuesto, normalmente estas organizaciones cuentan con recursos escasos por lo que se intenta ajustar al máximo el diseño de la formación al presupuesto asignado para poder facilitar una formación de calidad a personas con dificultades sociales.

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

La transparencia en la actividad empresarial es esencial para construir una relación de confianza con el entorno social, por ello en L System hemos implementado diferentes cauces de comunicación y cooperación para poder difundir las acciones realizadas no solo a las personas trabajadoras sino también a nuestros grupos de interés, fomentando así su participación activa.

Como cauces de comunicación se han establecido:

- Comunicaciones comerciales: L System incluye en su documentación laboral información relacionada con el tipo de actuaciones sociales que realiza para que pueda llegar a cualquier grupo de interés que nos solicita información de actividad empresarial.
- Canal de atención al cliente: En la web de la organización se indican los datos de contacto para que cualquier persona pueda plantear sus dudas, quejas o sugerencias. Igualmente en las encuestas de satisfacción del servicio prestado se deja un apartado de observaciones, para que la parte interesada pueda indicar sus dudas, quejas y/o sugerencias. Esto nos ayuda a conocer las inquietudes y necesidades de su entorno social y nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios en la línea que buscan las partes implicadas.

Como cauces de cooperación hemos establecido:

- Alianzas con organizaciones sociales: Tal y como hemos comentado en puntos anteriores, L System realiza colaboraciones con organizaciones sociales que comparten nuestros valores y objetivos en relación al ?Hambre Cero? y ?Educación de calidad? entre

otras de las materias relacionadas con la RSC. Gracias a estas cooperaciones se mejora la vida personal y se genera un impacto positivo en el entorno social.

- Participación en iniciativas de transparencia empresarial: L System se ha adherido a diferentes programas que promueven la responsabilidad social. Entre otros L System ha firmado la Declaración de Luxedmburgo y acaba de solicitar la adhesión a la Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES), por otra parte, ha suscrito un convenio con el Ministerio de Igualdad (Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género) para promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género en el marco de la iniciativa ?Empresas por una sociedad libre de violencia de género).

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

L System tiene establecido un Plan de comunicación de todas las actividades sociales que realiza dentro de la organización para que todos los grupos de interés sean conocedores de dichas actuaciones.

Esta comunicación la realiza a través de sus redes sociales, así como comunicaciones directas con sus clientes.

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.

En relación a temas medioambientales relacionados con el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad, las políticas más relevantes que se siguen en L System son las siguientes:

- Reducir el consumo energético y de agua: Revisamos de manera periódica los consumos y analizamos las desviaciones para poder comprobar que los hábitos de consumo son correctos. Acciones tan simples como modificar las luminarias por unas de led de menor consumo, apagar los ordenadores cuando no van a ser utilizados o ponerlos en modo ahorro.

- Gestión correcta de los materiales de oficina: Tanto el papel que se usa, como los tóner de la impresora, son necesarios en el día a día, y por ello son utilizados de manera responsable. Por ello las acciones que se llevan a cabo es la de uso de papel al necesario, imprimir cuando resulte absolutamente necesario, reutilización de papel para otros fines cuando ya no se van a utilizar antes de reciclar.

- Reciclaje: En nuestro centro de trabajo se dispone de un sistema de reciclaje de papel/cartón, plásticos y resto, para poder depositar aquellos desechos que ya no son necesarios. En cuanto al tóner se retorna a la empresa proveedora para que pueda proceder con su reciclaje. El resto de material que no se puede realizar en estos contenedores como puede ser pilas y/o cápsulas de café se depositan en los contenedores correspondientes para su reciclaje.
- Sensibilización y formación ambiental para personas trabajadoras: Todas estas medidas pueden llevarse a cabo, ya que el personal de L System conoce de primera mano cuáles son los objetivos que persigue la organización en materia medioambiental.

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.

En L System estamos comprometidos a prevenir la contaminación en todas nuestras actividades y a implementar acciones concretas para lograr este objetivo.

Por ello, las acciones que sigue la organización para evidenciar el compromiso público para prevenir la contaminación son las siguientes:

- Cumplir con toda la legislación ambiental aplicable y con otros requisitos que la organización suscriba en materia ambiental.
- Realizar una gestión responsable de los residuos generados por nuestras actividades, promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje de los mismos, así como la correcta gestión de los residuos peligrosos.
- Promover el uso responsable de los recursos naturales, como el agua y la energía, mediante el uso de tecnologías más eficientes y la adopción de prácticas sostenibles.
- Fomentar la sensibilización y formación de nuestro personal en materia ambiental, para que puedan contribuir a la prevención de la contaminación en su actividad diaria.
- Promover la colaboración con nuestros proveedores y clientes en materia ambiental, fomentando la adopción de prácticas sostenibles en toda la cadena de suministro.

Este compromiso es una muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente y con la sostenibilidad, y se encuentra disponible para todas las partes interesadas.

L System revisa de manera periódica este compromiso y nuestras acciones para garantizar que cumplimos con nuestros objetivos ambientales y contribuimos a un mundo más sostenible.

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

En L System los principios de Economía circular se integran de manera puntual mediante la reutilización de materiales. De esta manera para diferentes cursos se utilizan todos los materiales que sean de aplicación común, para no tener que adquirir nuevos materiales para cada trabajo a realizar. A modo de ejemplo, las hojas que no han sido utilizadas en cursos de formación son empleadas por otros cursos o por el personal de consultoría para poder realizar tomas de datos.

Igualmente se intentan reaprovechar temarios de un curso a otro, para no tener que realizar tanto número de impresiones.

Se intenta reducir al máximo los residuos generados. Por ejemplo intentamos que la prestación del servicio sea siempre digital, tanto en formación disponiendo de los recursos didácticos en formato digital, como en materia de consultoría, entregando a las empresas la documentación en formato digital para evitar la impresión de la documentación en papel.

Actualmente, intentamos que todo el material se entregue a los alumnos de manera digital, bien a través de correo electrónico, bien a través de memorias USB, reduciendo así al 100% el material impreso.

En todos los casos que nos es posible realizamos una promoción de la formación on - line, ya que de esta manera se reduce el uso de recursos y la generación de residuos.

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 comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

32.1. Información adicional

Las actuaciones llevadas a cabo por L System en materia ambiental se comunica a los grupos de interés afectados.

En nuestro caso estos grupos principalmente son personas trabajadoras, clientes y proveedores.

Por este motivo a cada uno de estos grupos de interés se les informa de la parte que les aplica en la gestión de política medioambiental efectiva.

- Personas trabajadoras: Se realizan sesiones formativas y de sensibilización en la que se explica la política de la empresa en esta materia, así como manera de proceder.

- Clientes: Se comunica a los clientes la política medioambiental de la empresa, de manera que se genere confianza y credibilidad entre los clientes.

- Proveedores: Se les informa de los requisitos en materia medioambiental que la organización valora en la evaluación de proveedores en materia ambiental.

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

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?

Como punto fuerte en L System identificaríamos la gestión relacionada con las Personas empleadas, en concreto en el apartado de Igualdad de Oportunidades y no discriminación.

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Como área de Mejora en materia de RSC haríamos referencia a la parte relacionada con el Medio ambiente, no por que no se esté gestionando, sino porque se ha dado prioridad a otros temas.

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 y tiene un compromiso público 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, ¿Cuáles son?

- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.