

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**NUMERICCO CREATIVOS, S.L.**

CIF:B22382949

C/Coso nº: 51, 4ª Planta.-

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Numérico, Agencia Digital Creativa.

Somos una agencia especializada en el diseño y desarrollo web, así como en la comunicación digital y la publicidad.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Coso 51, 4ª Planta, 50001 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Agencias de Publicidad - SERVICIOS PUBLICIDAD, RELACIONES PUBLIC.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2013

#### 05 - Número de personas empleadas

Entre 15 y 20 personas.

#### 06 - Persona contacto

Daniel Puértolas Blanco (Dirección y Socio Co-Fundador)

#### 07 - E-mail contacto

[administracion@numericco.com](mailto:administracion@numericco.com)

#### 08.- Página web

<https://www.numericco.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.

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

Si

**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?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

**4.1. Información adicional**

Presupuesto anual de 1.000?, este año hemos colaborado con asociación ASpace.

**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**

Tenemos identificados nuestros grupos de interés y sus necesidades. Cada uno cuenta con sus indicadores que son evaluados en el plan estratégico.

**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**

Según el grupo de interés, disponemos de procesos adaptados a cada uno, para detectar necesidades: entrevistas, reuniones, llamadas, grupos focales y/o encuestas.

**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 código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### **7.1. Información adicional**

Disponemos de plataforma accesible por parte de todo el equipo (obligatorio de leer cuando una persona se incorpora al equipo) dónde se localiza documentos como la conducta, valores, manual de usuario (etc)

En el día a día se hace hincapié de diferente manera en la cultura de empresa.

### **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, si bien exclusivamente los más implicados

#### **8.1. Información adicional**

Se realizan reuniones trimestrales con las personas más implicadas en la empresa.

## **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**

Estamos en proceso de definir un plan de acción en esta materia (apoyo directo a una ONG y organización por parte del equipo, plantar árboles...)

### **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

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### **11.1. Información adicional**

Encuesta anual para conocer la satisfacción de nuestros clientes. En esta encuesta el objetivo es saber cuales eran las impresiones previas a nuestro trabajo y si esas impresiones, se han cumplido al finalizar el trabajo.

Reuniones, llamadas (trato diario) tenemos un trato muy cercano con los clientes que nos permita conocer sus necesidades y objetivos para poder ayudarles y mejorar nuestra relación.

Encuestas a los clientes dados de baja para conocer el motivo de la misma.

Encuestas de finalización de proyectos.

**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**

La encuesta anual más el trato cercano que mantenemos con los clientes nos permite mejorar día a día en nuestra forma de trabajar. Conocer mejor sus necesidades nos ayuda a abordar nuestro trabajo.

Además estamos trabajando en la redacción de procedimientos internos de la totalidad de los servicios y tareas que se realizan desde nuestra empresa, de forma abierta junto con los trabajadores de la empresa con el fin de tener todo definido y continuar mejorando los procesos de trabajo. Estos procedimientos o metodologías abarcan aspectos de comunicación con clientes y otros procedimientos relacionados con el trabajo diario.

**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**

Tenemos una metodología de trabajo que intentamos mejorar de forma continua. Esto lo hacemos buscando que el servicio que ofrecemos a nuestro cliente sea más atractivo y este más enfocado a sus necesidades.

Tenemos un plan de formación interna y formación externa, dónde nos formamos en las últimas tecnologías y metodologías del sector.

Para innovar en nuestra metodología, aplicamos siempre las últimas tecnologías a nuestro proceso de trabajo de forma que nuestro producto y servicio se mantiene actualizado. Para el descubrimiento de estas mejoras, intentamos participar en procesos con agentes externos que nos ayudan a mejorar, como por ejemplo "MentorizAJE".

**Calidad de los productos y servicios**

**15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Se ofrece un servicio postventa integral

**15.1. Información adicional**

Siempre se ofrece un servicio post-venta y/o mantenimiento. Damos a todos nuestro clientes un servicio previo, durante y posterior al servicio contratado con el fin de solventar cualquier tipo de incidencia y/o realizar un seguimiento del servicio con el fin de mejorar la relación con el cliente y con el proyecto.

**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 presupuestos van detallados al máximo.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **17.1. Información adicional**

Reuniones de forma trimestral con los empleados que no están definidas en un documento. En estas reuniones, el fin es conocer cómo se sienten, cómo van en el cumplimiento de los objetivos marcados y conocer sugerencias así como necesidades formativas. Encuestas anuales para conocer aspectos como el clima laboral. Reuniones informales en actividades de teambuilding.

### **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.**

En nuestra empresa existe un plan de retribución salarial en igual de oportunidades a cualquier persona, esta retribución es en base a la titulación y al cumplimiento de los objetivos marcados en función de la responsabilidad del puesto del trabajador en la empresa.

### **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.**

Tenemos varias medidas que facilitan la conciliación de la vida personal, familiar y profesional de las personas en nuestra empresa:

- Flexibilidad de horario de entrada y salida
- Posibilidad de solicitar días de tele-trabajo no consecutivos para poder trabajar desde donde el trabajador quiera
- Horario de verano consecutivo de 8:00 a 15:00 del 1 de julio al 31 de agosto

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

Plan de formación externa, cada miembro del equipo realiza mínimo una formación pagada por la empresa dentro de las necesidades de su puesto de trabajo.

Plan de formación interno, se realizan formaciones mensuales dentro de cada departamento, cada miembro del equipo tiene que realizar una formación mínimo al trimestre.

## **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 realiza vigilancia de la salud externalizado con empresa de prevención.

Además se realiza un "plan saludable" dónde de la mano de expertos se dan charlas sobre bienestar saludable y actividades físicas.

## **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.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

## **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 en eventos afines a la empresa, de tal forma que estamos comprometidos de forma social con que se lleven a cabo iniciativas que tienen un impacto social.

## **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

### **26.1. Información adicional.**

Colaboración puntual anual en diferentes eventos que ayuden a la sociedad sobre las actividades que tienen relación con nuestro 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

### **27.1. Información adicional**

El equipo humano de la empresa conoce los diferentes eventos con los que colaboramos, patrocinamos o participamos.

## **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?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

### **28.1. Información adicional**

Se comunica nuestra participación, colaboración y/o patrocinio de eventos en canales internos y externos.

## **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.

### **29.1. Información adicional.**

No tenemos una planificación en gestión ambiental pero se intenta colaborar como por ejemplo utilizando papel de bosques controlados o con la separación de los residuos internos.

Hemos reducido al 100% el gasto de papel implementado un sistema de firma electrónica, de esta manera todos los documentos internos los cumplimentamos de manera digital.

A su vez, el resto de documentos externos los almacenamos en la nube sin necesidad de su impresión.

Hemos implantado sistema de reciclaje dentro de la empresa, con un responsable cada semana.

## **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.**

Nuestras instalaciones son muy luminosas para hacer un uso responsable de la energía, así como toda luz es led.

Además, como hemos comentado antes, tenemos una estrategia y plan interno de reciclaje, en el que cada semana hay un responsable distinto que se encarga de gestionarlo. De esta manera involucramos a todo el equipo en el plan y en su concienciación.

## **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**

Desde hace años tenemos un plan de reciclaje, en el cual es partícipe cada miembro de la empresa.

Además todo el material de la oficina, dentro de lo que cabe, es material "eco"

## **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 no se comunica ya que las medidas son de carácter informal.

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

### **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?**

7

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

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

Somos una empresa pequeña por lo que tenemos flexibilidad, cercanía y una rápida capacidad de reacción y acción para poder mejorar e incorporar nuevas medidas para mejorar la responsabilidad social de nuestra empresa.

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

Proceso de mejora y evolución de plan estratégico dónde se recogen todos los intereses, necesidades y KPIs de los grupos de interés.

### **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 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.