

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**GOYA SOLUCIONES INFORMATICAS, S.L.**

CIF:B50984459

Avda Puente del Pilar 37

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

GOYA SOLUCIONES INFORMATICAS S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

AVD PUENTE DEL PILAR, 37 LOCAL 50014 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SERVICIOS INFORMATICOS

#### 04 - Año comienzo actividad.

2003

#### 05 - Número de personas empleadas

15

#### 06 - Persona contacto

Soledad Cubillas Salas

#### 07 - E-mail contacto

[info@goyasoluciones.com](mailto:info@goyasoluciones.com)

#### 08.- Página web

<https://www.goyasoluciones.com>

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

## **educación, formación, etc)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

GOYA SOLUCIONES INFORMÁTICAS, SL es una empresa aragonesa que se dedica a ofrecer soluciones tecnológicas para sus clientes, tanto para empresas como para profesionales. Con relación al tema económico, en Goya siempre estamos dispuestos a mejorar, tanto a nivel de creación de empleo como de generación de riqueza, con mejoras anuales de nuestra cuenta de resultados, integrado en planes de negocio a medio plazo.

A nivel medioambiental, se está promocionando la reducción hasta la mínima expresión del uso del papel y realizando una gestión de residuos según marca la legalidad.

Nuestra empresa se basa en la tecnología en general, así que estamos muy implicados con la mejora continua a este nivel, tanto para el desarrollo, como para el uso de últimas tecnologías, proporcionando así la mejora de nuestro propio negocio y el de nuestros clientes. También creemos que es importante formar a nuestro personal para su propia evolución y la de la empresa. Desde Goya fomentamos el uso de las redes sociales para facilitar la comunicación con nuestros clientes y futuros clientes.

En el ámbito social, facilitamos la conciliación de la vida personal y profesional a nuestros trabajadores, promocionando el teletrabajo. También existe un plan estratégico anual para la formación de nuestros trabajadores y así poderlos certificar en los productos que ofrecemos a nuestros clientes y poderles ofrecer mayores garantías de los servicios que ofertamos.

## **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 y/o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores introduciendo pequeños cambios en su modo de actuar tanto a nivel interno como externo, siendo proactivos, fomentando reuniones específicas para ello y comprobando que las estrategias que se han puesto en marcha han sido exitosas así como las mejoras a introducir, siendo la parte directiva la primera involucrada.

## **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 dispone de un presupuesto anual para organizar actividades de carácter cultural y social, que se van decidiendo a lo largo del año y en las que participa toda la organización.

#### **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 además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

Se dispone de un presupuesto anual para la formación de los trabajadores englobando a todos los departamentos de la organización: Administración, departamentos técnicos y comerciales.

Dentro de este presupuesto anual, también se destinan partidas para proyectos sociales y medioambientales.

### **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**

Goya tiene identificados y conoce las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

- Clientes
- Proveedores
- Trabajadores

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

##### **6.1. Información adicional**

Clientes: Análisis de las necesidades de nuestros clientes a través de encuestas de satisfacción, eventos, consultorías, feedback, redes sociales, web?

Proveedores: se realizan seguimientos periódicos de los servicios y/o productos adquiridos  
Trabajadores: se realizan reuniones mensuales por departamento y trimestralmente de forma individualizada. También se realizan eventos mensuales para fomentar la motivación, el sentimiento de grupo, la creatividad, la comunicación y el trabajo en equipo.

### **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**

Existe un Manual de bienvenida común para todos los empleados en el que se incluye la normativa de la empresa, modo de actuación y comportamiento.

Por otro lado, también existe un Manual por departamento en el que se especifica la definición de cada puesto y los protocolos de actuación.

Cada trabajador debe de firmar un Compromiso de Confidencialidad y deber de secreto para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos, además de formarse en esta materia.

Actualmente, nos encontramos inmersos en una consultoría de recursos humanos que incluyen reuniones personales, sesiones de coaching?

## **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**

GOYA tiene establecido un programa de selección y acogida de nuevas incorporaciones a la empresa. Se cuenta con un plan de acogida con información concreta acerca de la normativa, modo y comportamiento dentro de la empresa e incluso los valores y estructura organizativa de la misma.

Para informar del Plan estratégico de la empresa se realizan reuniones mensuales por departamento y reuniones individuales con cada empleado.

Se dispone de una herramienta tecnológica como es el Portal del Empleado donde se puede consultar este tipo de información, así como el organigrama, informaciones de interés tanto a nivel individual como grupal, gestiones comunes como acceso a vacaciones, nóminas, formaciones?

## **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**

Desde hace algunos años estamos inmersos en una serie de actuaciones en Materia de Responsabilidad Social.

Desde hace varios años colaboramos con la Federación Aragonesa de Golf con el patrocinio de torneos, la escuela infantil de Arcosur?

Colaboramos también con el Club Deportivo de futbol San Gregorio patrocinando la escuela de futbol.

En cuanto a acciones sociales que se desarrollan con el personal de la empresa, se realizan eventos mensuales para fomentar la motivación, el espíritu de equipo (escape room, spa, visitas culturales, entre otros?), de los trabajadores.

Desde hace años, desde Goya, se promueve minimizar el uso del papel, limitando su utilización a la mínima expresión. En la misma línea, incluimos en el pie de firma de nuestros correos electrónicos una coletilla indicando que no se imprimir el correo si no es

realmente necesario.

Por otro lado, se realiza la gestión de residuos cumpliendo con la normativa actual.

**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

**10.1. Información adicional**

Tenemos establecidos unos objetivos que se marcan anualmente y se revisan periódicamente, informando a los trabajadores a través de los canales habituales.

## **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**

Anualmente, realizamos un evento con nuestros clientes y entre otras motivaciones, se realiza para conocer su nivel de satisfacción a través de encuestas y también con los feedbacks que recibimos durante su celebración conversando con ellos.

Posteriormente, se recopila toda esta información y se analiza para poner en marcha planes de mejora tanto a nivel global como individual.

Periódicamente, se realizan reuniones con clientes para conocer su nivel de satisfacción y ver cómo poder llevar a cabo mejoras.

**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**

Como hemos adelantado en el punto 11.1 se llevan a cabo planes de actuación como, por ejemplo: se realizan encuestas de satisfacción globales y periódicas de forma individualizada.

Sobre los resultados obtenidos se hacen mejoras a nivel global y también individual que se incorporan en los procesos de la empresa.

A posteriori, se analiza si esas mejoras han sido beneficiosas. En el caso de que alguna mejora individualizada haya sido exitosa, se incorpora al resto.

### **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**

Nuestro método de trabajo se basa en ofrecer al cliente la solución más adecuada a sus necesidades aportando innovación en cada una de ellas y para ello se requiere una profunda investigación.

Nos mantenemos al día sobre productos nuevos que salen a la venta y pueden interesar a nuestros clientes, siendo una de nuestras actividades esenciales. También podemos incluir dentro de nuestras actividades más importantes, el desarrollo propio, creando soluciones ¿únicas? para cubrir las necesidades de nuestros clientes.

Ofrecemos ideas novedosas y a medida con la garantía necesaria para su implantación y buen funcionamiento.

Poco a poco, los productos que desarrollamos van calando en el mercado, lo que hace que aumente la demanda de estos.

### **Calidad de los productos y servicios**

#### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

##### **14.1. Información adicional**

Procuramos que el cliente siempre quede satisfecho con la calidad de los productos y el servicio que ofrecemos. ponemos especial énfasis en nuestra atención al cliente para que sea eficaz y satisfactoria.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

##### **15.1. Información adicional**

Disponemos de un servicio de post-venta que atiende las incidencias y reclamaciones de los clientes, a través de los departamentos destinados a ese efecto.

Los clientes se ponen en contacto con nosotros por vía telefónica. Se atiende la llamada y se deriva al departamento adecuado. En caso de no poderse atender la llamada en el momento, se abre un parte, para que posteriormente, sea solventado a la mayor brevedad posible.

### **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**

En los presupuestos que se hacen llegar a los clientes se proporciona la información de

forma clara y transparente, incluyendo las características sobre nuestros productos y/o servicios.

Se prepara un documento de alcance donde se incluye el producto y/o servicio, sus características, el precio, las condiciones de pago y la planificación del proyecto.

En el caso de los contratos que se firman con los clientes, también se incluye la información especificada en el párrafo anterior.

## **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**

Se realizan reuniones mensuales por departamentos y trimestralmente se realizan reuniones individualizadas con gerencia. A principio de año se plantean una serie de objetivos a cumplir tanto por la empresa como por el empleado para mejorar la satisfacción del empleado y trimestralmente se evalúan las mejoras introducidas y si es necesario se modifican.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

##### **18.1. Información adicional.**

En Goya ponemos de manifiesto la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo, formación, desarrollo profesional y la retribución con referencia al convenio colectivo. No se realiza discriminación alguna por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión, edad, orientación sexual?

### **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.**

En Goya hay prefijado un horario común para todos los trabajadores, pero flexibilizado en según las necesidades.

Para facilitar la conciliación familiar, los empleados pueden modificar su horario en función de sus necesidades y teletrabajar en caso de que se necesite.

## **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.**

Anualmente, se establece en los presupuestos una partida para la formación de los empleados.

Cada empleado informa a la empresa a través de un canal interno de sus necesidades formativas y de interés para la organización, tanto las novedosas como de reciclaje.

La empresa puede promover formaciones que considera necesarias para la mejora en el desarrollo del puesto de trabajo del empleado.

Una vez presentadas, la empresa valora esas propuestas antes de presentar el plan formativo e informa al trabajador si han sido aceptadas o desestimadas.

### **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

todos los años se realizan cursos formativos de acuerdo a las necesidades de cada departamento.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### **22.1. Información adicional.**

Se realiza un protocolo de seguridad y salud, además se imparten cursos de seguridad laboral a los empleados.



## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

##### **23.1. Información adicional.**

Siempre que podemos elegimos proveedores responsables con el medio ambiente, además priorizamos la compra de cercanía, eligiendo proveedores que se encuentren cerca.

### **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.**

Siempre que nos es posible colaboramos con proveedores locales, valorando la calidad de sus servicios y productos para que cumplan con las exigencias de nuestros clientes.

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

##### **25.1. Información adicional.**

Desde hace varios años colaboramos con la Escuela infantil de Golf de Arcosur y con la Federación Aragonesa de Golf y este año hemos empezado a colaborar con el C.D. San Gregorio.

Hemos realizado varias campañas con la Asociación de Hemofílicos de Aragón patrocinando sus carreras. y hemos colaborado con ADAFA patrocinando alguna de sus acciones

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

Además, de lo comentado en apartados anteriores, en Goya Soluciones se valora la incorporación de los jóvenes al mercado laboral, por lo que colaboramos con instituciones para realizar prácticas en empresas con alumnos, fomentando su contratación a posteriori, en función de las necesidades de la empresa en ese momento.

### **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 difusión se realiza a través de nuestras web y redes sociales para los interesados y para las personas empleadas se realiza a través de comunicados internos de la empresa.

### **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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

En Goya nos gusta tener a nuestros clientes informados de todas las actividades que realizamos, tanto sobre nuestra línea de negocio como de otro tipo de actividades, como pueden ser, nuestros proyectos sociales.

Realizamos comunicados a través de nuestra página web y redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn?, también informamos de nuestras acciones sociales en eventos que se realizan con 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.**

Periódicamente se realizan acciones específicas relacionadas con el medioambiente.

Se llevan al punto limpio residuos de material electrónico, así como las baterías que desechamos de equipos informáticos debido a su alta peligrosidad y el tóner que utilizamos para imprimir. Así como el reciclaje de otros productos contaminantes como pilas o bombillas.

El papel se destruye en empresa autorizada.

### **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.**

Internamente, y a través de los canales habituales, se informa a los empleados del compromiso de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar.

### **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**

De momento no hemos desarrollado un proyecto concreto orientado hacia la economía circular pero cada vez se realizan mas acciones de reciclaje y ahorro de energía.

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

##### **32.1. Información adicional**

Se comunica a todos los interesados las actuaciones a desarrollar en materia ambiental a través de nuestros canales habituales, para el caso de los empleados, vía correo electrónico o a través de nuestras reuniones semanales.

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

Seriedad y compromiso con nuestros clientes.

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

Mejorar indicadores medioambientales

### **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 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.