

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**VIRTUAL&CIVÁN, S.L.U.**

CIF:B50764489

Calle Coso, Nº 100, Piso 5, Puerta 4

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Virtual&Civán s.l.u.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Coso 98-100, piso 5, puerta 4, 50001, Zaragoza.

#### 03 - Sector. Actividad

Diseño, marketing y comunicación.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1992

#### 05 - Número de personas empleadas

8 personas

#### 06 - Persona contacto

Gema Plana Mendieta

#### 07 - E-mail contacto

[administracion@virtualcivan.es](mailto:administracion@virtualcivan.es)

#### 08.- Página web

<https://virtualcivan.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)**

### **1.1 Información adicional**

Todos los asuntos citados en la pregunta anterior son considerados importantes en la empresa, y todos nos afectan o podrían afectar en mayor o menor medida a una pyme como nosotros.

Desde Virtual&Civán siempre se intentan conocer o estar informados de la actualidad tan cambiante que nos rodea (económica, política, medioambiental, ...) y profundizamos en aquellos asuntos donde pensamos más nos podrían afectar directamente.

Si, llegado el caso, algún tema de los citados nos pudiera afectar, desde dirección se analiza y se pone en común con el resto del equipo para conocer opiniones e ideas y afrontar dicha situación o establecer una estrategia a corto, medio o largo plazo.

Al ser una pequeña empresa de ocho personas, muchos asuntos se ponen en común para conocer opiniones o buscar nuevas ideas o iniciativas.

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

### **2.1. Información adicional**

Obviamente cada pyme podrá aportar desde su posición o con los medios o recursos que cada empresa tenga. También influye mucho el sector al que dicha pequeña empresa pertenezca.

Por ello también es muy importante la existencia de asociaciones de empresarios y demás agentes sociales, donde las pequeñas y medianas empresa pueden agruparse y tener más fuerza para enfrentarse a retos o dificultades.

## **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?**

#### **3.1. Información adicional**

Si bien se trabaja sobre los pedidos que solicitan los clientes, al planificar la actividad se intentan minimizar todos los daños posibles a nivel medioambiental; tomando, por otra parte, las mejores decisiones a nivel social que estén en nuestra mano.

### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

#### 4.1. Información adicional

A día de hoy no estamos aún en ese punto ni disponemos de los recursos suficientes como para involucrarnos en un plan de donaciones fijas o proyectos solidarios de manera constante.

Sí que colaboramos de manera puntual con acciones benéficas o proyectos sociales que pueden surgir durante el año.

Por poner dos ejemplo "recientes" podemos citar:

- Colaboradores con CEOE y el Banco de Alimentos en el programa "Aragón en marcha", donde tuvimos el placer de crear y desarrollar la página web <https://aragonenmarcha.es/> de manera totalmente altruista.
- Compra de los aguinaldos navideños a Intermon Oxfam, donde un porcentaje importante de lo pagado es para colaborar con la asociación y los proyectos que tienen en marcha en latinoamérica.

#### 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.**

##### 5.1. Información adicional

Tenemos perfectamente identificados y definidos los diferentes grupos de interés con quienes trabajamos y colaboramos en el día a día.

Todos ellos los tenemos registrados en nuestra base de datos.

Abrimos para cada uno de ellos (empresas, entidades, personas de contacto...) su ficha correspondiente donde dejamos reflejados todos sus datos más significativos.

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

##### 6.1. Información adicional

En este sentido hacemos un esfuerzo para conocer las inquietudes y opiniones de nuestros clientes.

Además de intentar tener con ellos una relación fluida en el día a día, en nuestra base de datos disponemos de encuestas de satisfacción las cuales rellenamos junto con nuestro cliente una vez aceptado o no aceptado un presupuesto, terminado un trabajo, etc.

En cuanto a otros grupos de interés como proveedores o trabajadores, también disponemos de mecanismos para dejar reflejados sus peticiones, opiniones e inquietudes.

#### 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?**

### **7.1. Información adicional**

Existe un protocolo de bienvenida para toda aquella persona que es contratada.

Este protocolo de bienvenida se facilita el primer día de su incorporación, y contiene:

- Normativa y fichas de prevención de riesgos laborales (información, formación y entrega de EPIs).
- Normativa de protección de datos.
- Política de desconexión digital.
- Ficha de Protección de datos y consentimiento de utilización de imágenes. Ficha de desconexión digital.
- Documento de confidencialidad.
- Protocolo y ficha contra el acoso laboral.

En cuanto a la metodología y normas específicas de la empresa, no existe un documento concreto donde se recojan, pero sí que es una labor que se toma muy en serio desde dirección, ya que trabajamos en base a una metodología muy definida de trabajo.

Por lo tanto, se hace especial hincapié en explicar las diferentes normas de comportamiento y metodología de trabajo en los primeros días de incorporación al puesto a través de diferentes reuniones.

También se hace un importante seguimiento, los primeros meses sobre todo, para que dichas normas y metodología queden claras y se vayan automatizando.

## **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

### **8.1. Información adicional**

Sí, por parte de la dirección siempre se aprovecha cualquier situación para dejar muy clara la filosofía y los valores que definen a la empresa y su forma de trabajar. Además, existe una metodología muy definida de trabajo, la cual aplicamos y seguimos en el día a día.

Una de las grandes virtudes de Virtual&Civán es la buena comunicación que hay entre todo el equipo. Siempre se intenta explicar y poner en común las diferentes informaciones o circunstancias que puedan surgir en el día a día para que todo el equipo esté informado.

Por otra parte, si se hace alguna mejora por parte de la empresa, también se comunica para concienciar a los empleados, tanto a nivel laboral como personal.

## **Plan de Responsabilidad Social**

## **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

### **9.1. Información adicional**

Forma parte de nuestra filosofía el ser responsables con nuestro entorno, tanto dentro como fuera de la empresa, e intentamos serlo a todos los niveles (social, medioambiental, económico...). Todo lo que un estudio de diseño y comunicación de 8 personas puede hacer en el día a día.

## **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

### **10.1. Información adicional**

No seguimos ningún plan específico de RSC.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

### **11.1. Información adicional**

Sí, disponemos de encuestas de satisfacción y valoración destinadas a nuestros clientes la cuales quedan registradas en nuestra base de datos.

Dichas encuestas son realizadas de forma periódica con nuestros clientes al acabar un trabajo, al aceptar un presupuesto o al rechazarlo.

## **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

### **12.1. Información adicional**

Tras la realización y registro en nuestra base de datos de las encuestas de satisfacción a nuestros clientes, se analizan de forma periódica y se intentan detectar posibles puntos a mejorar.

Dichos puntos son puestos en común con el equipo para llegar a conclusiones y posibles acciones de mejora, las cuales posteriormente se implementan en el día a día de la empresa.

### **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?**

### **13.1. Información adicional**

Siempre intentamos ser sensibles a lo que sucede en nuestro entorno (económico, social, ...) y estar bien informados.

También intentamos estar vinculados con nuestro sector y ser permeables a las novedades o tendencias que constantemente aparecen y evolucionan.

Como ya he comentado, una de las grandes virtudes de Virtual&Civán es la buena comunicación de todo el equipo, lo cual facilita poner en común novedades y nuevas propuestas para llevar a cabo.

Sí que se realizan estudios de la competencia.

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

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

#### **14.1. Información adicional**

Nuestra empresa presta servicios de creación, planificación y gestión de marketing, publicidad y comunicación. Dada nuestra naturaleza de negocio, se trabaja sobre pedidos de clientes o a través de un concurso del que se ha tenido conocimiento.

Los responsables de cuenta reciben por parte del cliente la información necesaria para la realización de un trabajo o proyecto. El trabajo comienza una vez aceptado el presupuesto por parte del cliente (o a través de la adjudicación de concurso). En el proceso de producción del trabajo se llevan a cabo (y se registran) numerosos controles de calidad y tiempos de ejecución. Este proceso se desarrolla en un marco constante de comunicación y flujo de información con el cliente y entre los distintos miembros y departamentos del equipo. La comunicación tanto interna como externa es fundamental a lo largo del mismo, incluida la postventa -al tenerse todo documentado, es posible contemplar el error cometido, por quién y rápidamente solucionarlo en consecuencia-. En este desarrollo, los aspectos sociales y/o ambientales inherentes son considerados de forma individualizada para ofrecer a los clientes un producto o servicio lo más responsable posible.

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

#### **15.1. Información adicional**

En cuanto a nuestros servicios de "Desarrollo y diseño web" ofrecemos un servicio completo de mantenimiento y post venta, normalizado, el cual está basado en una serie de fases y/o procesos periódicos los cuales garantizan el perfecto funcionamiento y actualización de nuestros productos.

## Transparencia informativa sobre el producto o servicio

### 16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

#### 16.1. Información adicional

En todos los trabajos acompañando al presupuesto se envía una información exhaustiva sobre el producto o servicio ofrecido.

Además, en los proyectos que así lo requieren, preparamos un dossier personalizado para ese cliente mostrando trabajos similares que hemos realizado y que se ajustan lo máximo posible a lo que el cliente necesita. De esta forma puede comprobar de manera totalmente transparente nuestra forma de trabajar, la calidad de nuestros productos y servicios, y hacerse una idea aproximada de cómo será el resultado final de su proyecto.

Además, como ya he explicado anteriormente, siempre intentamos realizar reuniones previas donde atendemos todas las dudas y necesidades que puedan surgir a nuestro cliente previas al trabajo.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

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

##### 17.1. Información adicional

Tal y como se ha comentado anteriormente, la comunicación entre los compañeros y dirección es un pilar fundamental en nuestra empresa. De tal forma, además de reuniones personales con la dirección para tratar el estado y bienestar de cada trabajador, se realizan diversas encuestas y cuestionarios:

- Encuestas de Clima Laboral: para medir la satisfacción con el puesto y tareas desempeñadas, la valoración en la empresa y el bienestar con el equipo.
- Detección de Acoso Laboral y Sexual y Evaluaciones de Igualdad de Género: encuestas anónimas para detectar y evaluar experiencias de acoso laboral y sexual que garanticen la seguridad de los empleados y para estimar percepciones sobre igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Por otra parte, tras estas encuestas, se realizan análisis de datos para identificar áreas de mejora y poder llevar a cabo políticas de diversidad e inclusión implementando directrices claras y programas de capacitación que promuevan la igualdad y prevengan el acoso.

### 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)?**

**18.1. Información adicional.**

Actualmente somos un equipo de 8 personas (2 hombres y 6 mujeres) donde se busca el trato justo e igualitario para todos los compañeros y compañeras.

La valoración de las personas se realiza únicamente en base a su currículum, experiencia y capacidades.

**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?**

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

Además de las actuaciones legales que se pueden aplicar, y que de hecho se aplican en algún caso en nuestra empresa (reducción de jornada por ejemplo), existe una gran libertad en el uso flexible del horario en todo momento, dando al trabajador todas las facilidades posibles para atender sus necesidades personales y de conciliación familiar. Durante todo el año se ha fomentado por parte de la empresa esta flexibilidad de horarios, además del uso ocasional del teletrabajo si alguien lo necesita por temas personales.

**Formación y desarrollo profesional**

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

**20.1. Información adicional.**

En este sentido nos basamos en la comunicación diaria y las inquietudes o necesidades que puedan surgir en el día a día.

Siempre se anima y fomenta la formación de la plantilla.

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

**21.1. Información adicional.**

Dado el clima de diálogo abierto y bidireccional que impera en la empresa (cada día, a primera hora, hay una reunión de todo el equipo), cada trabajador se siente libre de transmitir a dirección y compañeros sus necesidades. Si alguien se muestra interesado por un curso concreto o quiere desarrollarse en un área determinada, puede exponerse el tema sin problema sabiendo que será tenido en cuenta a corto o medio plazo. Por otra parte, si

desde dirección se detecta alguna necesidad determinada también se expone y se valora abiertamente.

## **Seguridad y Salud**

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

#### **22.1. Información adicional.**

Además de los procedimientos que, por sistema, cada trabajador tiene implementados en su puesto de trabajo según protocolo y los generales que tras la pandemia se han adoptado como básicos (hidroalcohol, mascarillas y/o posibilidad de teletrabajo para evitar, dado el caso, posibles contagios), la empresa externa de prevención que tenemos contratada y la gestoría laboral que nos representa están muy pendientes de que se cumplan el plan de prevención de la empresa, los cursos de formación y las directrices establecidas según la normativa vigente. Ocupándose, así mismo, de tenernos actualizados con las novedades legislativas que puedan surgir sobre estos temas. Señalar que otra empresa externa lleva la protección contra incendios y revisión de extintores. Por otra parte, si consideramos la protección de datos como parte de la seguridad personal de los trabajadores, otra empresa se encarga de su auditoría.

A los trabajadores siempre se les pone al día de cambios e innovaciones y cualquier sugerencia suya al respecto es tenida en cuenta. Finalmente, la empresa pone a disposición de los empleados de una zona de office para poder contar con momentos de desconexión y esparcimiento.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

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

Contamos con criterios de compra responsable y tratamos de que los proveedores elegidos para satisfacer las necesidades de los clientes cumplan normativa, sean de confianza y lo más ecológicamente responsables posible. La misma norma podría aplicarse a nuestros proveedores de servicios. A nivel abastecimiento, priorizamos las compras en la zona fomentando el pequeño comercio y minimizando, en lo posible, las realizadas a través de la web y grandes superficies. El reciclaje, el ahorro energético y la generación de la menor cantidad de residuos siempre son tenidos en cuenta en este ámbito y se intentan comprar bienes que permitan el reciclaje de papel, envases, cápsulas, etc. y/o la reutilización del material existente.

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

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

#### **24.1. Información adicional.**

A la hora de elegir proveedores, se tienen en cuenta el precio y la calidad de los servicios prestados y, al estar claros los criterios de compra (tal y como puede inferirse de nuestra respuesta a la pregunta anterior), siempre se intenta aplicar la política de la empresa en este sentido favoreciendo el comercio local. Señalar que al ser una empresa pequeña tampoco manejamos un alto número de proveedores y, la mayoría, son habituales y cumplen con dichos criterios.

### **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?**

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

No existe un plan de colaboraciones definido pero sí se intenta colaborar cuando surge de manera puntual con proyectos o acciones sociales.

#### **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?**

##### **26.1. Información adicional.**

En algunas ocasiones los proyectos sociales están integrados con los objetivos comerciales y en otras no: colaboramos con proyectos o acciones sociales que surgen en nuestro entorno (a través de clientes, colaboradores, empleados...) independientemente de que se puedan alinear o no con la estrategia de negocio.

#### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

##### **27.1. Información adicional**

Siempre que colaboramos/participamos en proyectos, planes benéficos o de voluntariado, informamos a todo nuestro entorno.

No solo informamos sino que siempre intentamos animar e incentivar para que la gente se sume o colabore con la iniciativa.

## **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?**

### **28.1. Información adicional**

Como ya hemos comentado anteriormente, siempre se ha intentado colaborar con diferentes iniciativas o actos benéficos que van surgiendo a lo largo del año de manera puntual.

Siempre que esto sucede se comunica a todo el equipo, a quien se les anima a participar e involucrarse; y también se comunica al resto de nuestros grupos de interés y a la sociedad en general a través de nuestras RRSS, Blog y página web.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

### **29.1. Información adicional.**

Al ser un pequeño estudio creativo de 8 personas, nuestro impacto medioambiental es muy pequeño comparado con grandes empresas industriales, por ejemplo, pero por supuesto que tenemos en cuenta y aplicamos diariamente varias medidas para reducir, en la medida de lo posible, el impacto con el medio ambiente y, por lo tanto, intentar ser lo más sostenibles y respetuosos posibles con el entorno.

Por poner algún ejemplo, reciclamos absolutamente todo lo que consumimos o desecharmos (papel, cartón, plástico, cápsulas de café, materia orgánica...), reutilizamos papel a la hora de imprimir, utilizamos siempre pilas recargables, etc.

Por otra parte, hemos instalado un filtro de osmosis para beber agua de calidad y reducir en todo lo posible el uso de envases, transportes y todo tipo de emisiones que el agua embotellada conlleva.

### **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?**

### **30.1. Información adicional.**

A día de hoy no existen planes específicos en los que estemos participando.

Pero al igual que he comentado anteriormente, intentamos colaborar y/o aportar en acciones benéficas o de RSC sean de la temática que sean. Y siempre que lo hacemos lo comunicamos.

## **Economía circular**

**31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

### **31.1. Información adicional**

Antes de que el concepto de economía circular estuviera en boga, intuitivamente siempre se ha intentado aplicar en la empresa este modelo.

Compartir, reutilizar, reparar, renovar para aumentar la eficiencia y reciclar reduciendo residuos al mínimo para extender el ciclo de vida de los productos, es una norma no escrita de la empresa evitando siempre, en lo posible, el modelo de usar y tirar.

## **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?**

### **32.1. Información adicional**

Al igual que con colaboraciones en acciones o actos benéficos y sociales, cuando colaboramos en acciones o programas medioambientales siempre lo comunicamos tanto al equipo como al resto de nuestra comunidad mediante nuestras RRSS, Blog, web, etc.

## **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)**

-

### **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?**

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

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

Comunicación y gestión de las personas y grupos de interés.

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

Planificar de una manera más definida un plan de RSC

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**