

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**DAVID LLOYD ZARAGOZA**

CIF:B61591350

C/ María Montessori N°13

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

DLL Clubs Zaragoza SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/María Montessori, 13

50018 - Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Deporte y salud

#### 04 - Año comienzo actividad.

2021

#### 05 - Número de personas empleadas

59

#### 06 - Persona contacto

Blanca Oro Vargas

#### 07 - E-mail contacto

[Blanca.OroVargas@davidlloyd.es](mailto:Blanca.OroVargas@davidlloyd.es)

#### 08.- Página web

<https://www.davidlloyd.es/es-es/clubs/zaragoza/>

### 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**

Desde David LLOYD trabajamos por ser un referente dentro del tejido productivo de la ciudad de Zaragoza y nos esforzamos por poner en marcha acciones y estrategias que nos sitúen como referente en el campo del deporte y la salud. Ante cualquier cambio o transformación económica, social o tecnológica que pueda influirnos en nuestros resultados estamos preparados para desarrollar soluciones estratégicas y creativas que faciliten la vida de nuestros usuarios y nuestros trabajadores.

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

### **2.1. Información adicional**

La organización empresarial es más efectiva y responsable si trabaja coordinada y se agrupa. David Lloyd Zaragoza pertenece a una corporación internacional lo que nos permite contar con herramientas y procesos mejorados, así como tener peso y poder de decisión en diferentes aspectos fundamentales en el sector.

## **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**

Anualmente la estrategia empresarial del club tiene en cuenta sobre todo a nivel legal los retos económicos, sociales y ambientales a los que nos enfrentamos.

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

### **4.1. Información adicional**

Regularmente se trabaja con asociaciones como Donantes de sangre o Banco de alimentos con los que se colabora anualmente. Además, se establecen acciones puntuales con otras organizaciones de Zaragoza.

## **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**

Conocemos y tenemos catalogados nuestros grupos de interés y desarrollamos para cada uno de ellos programas de trabajo y comunicación diferenciados; proveedores, socios, medios de comunicación, etc.

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

#### **6.1. Información adicional**

Se utilizan diversas herramientas de comunicación con los grupos de interés, mailingm app, cuestionarios... que se emplean regularmente para impulsar el dialogo y recibir constante feedback de mejora.

### **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**

Desde la central del grupo al que pertenece David LLoyd Zaragoza se da formación constante a responsables y mandos intermedios para garantizar el suministro de servicios a los usuarios, pero también para proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores.

### **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**

Al pertenecer a un grupo global mayor nos vemos sometidos a trabajar de forma constante bajo los estándares de calidad y supervisión de la empresa madre en Reino Unido desde donde se forma regularmente al 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**

Regularmente se organizan acciones dentro y fuera de la empresa para fomentar y trabajar la responsabilidad social de la misma, pero no dentro de un plan anual reglado ni cumpliendo objetivos marcados.

### **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 se trabaja siguiendo un plan.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

##### **11.1. Información adicional**

Existe un sistema de medición de satisfacción del cliente continuo y se reciben datos diarios de las opiniones y sugerencias de los usuarios. Todas las respuestas se miden y se evalúan a nivel local y global de toda la empresa.

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

##### **12.1. Información adicional**

La medición de satisfacción de cliente es global para toda la empresa por lo que si se identifica una cuestión recurrente se mide y se eleva a los órganos responsables para evaluar una solución y valorar cómo implantarla en toda la compañía de forma uniforme. Los sistemas de evaluación de satisfacción del cliente son los que nos indican si la solución ha sido acertada o no.

### **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**

Se aprende de modelos y soluciones implantadas en otros centros de la compañía con más antigüedad a la hora de implantar nuevos sistemas, además se analizan de forma constante las tendencias en el sector para poder seguir siendo competitivos en el mercado.

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

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

##### **14.1. Información adicional**

Tanto en instalaciones como en servicios se tiene siempre aspectos sociales como la usabilidad de materiales, el acceso a personas de movilidad reducida o la implantación de actividades que mejoren la vida de los usuarios en todos los niveles según su estado y

capacidad.

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

### **15.1. Información adicional**

La empresa dispone de herramientas de control y medición del servicio postventa y acompaña al cliente desde el mismo momento del alta hasta que éste conoce perfectamente el club, así como sus diversos usos o servicios complementarios. Se dispone de un sistema por el que a través de diversas citas con el servicio postventa se pueden detectar deficiencias en el servicio o necesidades del negocio.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

#### **16.1. Información adicional**

Todos los usuarios son debidamente informados antes de la contratación de cualquiera de los servicios. La relación que se establece entre usuario y empresa es contractual y no puede ser ropa por ninguna de las dos partes de forma unilateral.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

##### **17.1. Información adicional**

Se realizan encuestas periódicas entre los empleados para conocer su grado de satisfacción y sus opiniones respecto a los responsables directos y el funcionamiento de la empresa.

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

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

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

Cuando existe una vacante en la empresa se difunde a nivel interno y también se publica en plataformas de búsqueda de empleo para permitir el libre acceso a todos lo interesados sin discriminación por cuestiones de sexo, raza u otras cuestiones.

## **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.**

Desde la dirección de la empresa se trabaja para favorecer la conciliación laboral y familiar de los trabajadores, se organizan los horarios teniendo en cuenta las necesidades y peticiones de los empleados, se facilita el acceso a las instalaciones a los familiares directos y mantiene siempre una escucha activa.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

**20.1. Información adicional.**

La empresa forma regularmente a sus trabajadores según un departamento y necesidades, Además, se encarga de ofrecer formación obligatoria a toda la plantilla cuando es necesario.

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

**21.1. Información adicional.**

Desde central se ha establecido para todos los centros de la compañía un programa de evaluación de desempeño de todo el personal que incluye el desarrollo de las personas en base a sus competencias.

## **Seguridad y Salud**

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

**22.1. Información adicional.**

A nivel global la compañía tiene un departamento destinado a la vigilancia y protección de la salud de todos los trabajadores (Health and Safety) encargado de la atención de la salud e higiene en el trabajo para todos los centros de la compañía y reglamente el responsable del centro rellena el check list específico del área para saber que todo funciona correctamente.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

**23.1. Información adicional.**

Muchos productos llegan directamente desde la central y están fuera de nuestro control local. Cuando es posible en nuestras compras de suministros y material se considera su origen de procedencia y su carga medioambiental.

**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.**

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores en cuestiones sociales o ambientales, son cuestiones que preocupan y son tomadas en consideración, pero sin mediciones de carácter oficial.

**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.**

La empresa colabora de forma estable con algunas organizaciones sociales de la ciudad organizando actividades deportivas para ellas y además de forma puntual se colabora también con participación de los socios con otras asociaciones como Banco de Alimentos, Donantes de Sangre etc.

**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.**

Se trabaja con asociaciones a las que se les organizan actividades deportivas alineadas con las estrategias de la empresa. Regularmente se trabaja con Autismo Aragón con quienes se organizan actividades en piscina siguiendo pautas y estudios que confirman la actividad física como una palanca de mejora para los niños con autismo.

**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**

El personal participa activamente en la organización y puesta en marcha de todas las acciones sociales llevadas a cabo en 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?**

**28.1. Información adicional**

Todas las acciones de carácter social que se llevan a cabo en la empresa se comunican de forma interna a trabajadores y usuarios y de forma externa a través de redes sociales.

**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.**

No se llevan a cabo mediciones en temas medioambientales.

**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.**

No se han puesto en marcha medidas que evidencien el compromiso público 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?**

**31.1. Información adicional**

No se ha tenido en cuenta este asunto.

### **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**

No hay un plan de comunicación para dar promoción a las acciones en materia medioambiental.

## **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?**

El principal valor de la empresa es su equipo humano. Sus trabajadores llevan muchos años en las instalaciones y están altamente formados lo que permite el desarrollo de servicios de calidad y la atención personalizada del cliente. Además, la pertenencia a un grupo empresarial mayor permite disfrutar de mejores herramientas y mayores recursos a la hora de afrontar proyectos futuros.

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

Desde la empresa se trabaja de forma regular para mejorar en materia de responsabilidad social. Probablemente la principal área de mejora sea la planificación, se aprecia necesaria la redacción de un plan anual de acciones y una calendarización que permita establecer colaboraciones continuas con otras instituciones y permita marcar objetivos y realizar mediciones para evaluar a medio y largo plazo lo que se ha hecho.

### **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?**