

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**AZAFATAS, DINAMICA Y COMUNICACIÓN, S.L.**  
- **ADI&CO**  
CIF:B50911544  
C/Joaquín Costa nº:2 - 6º Izda.  
50001 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

AZAFATAS DINAMICA Y COMUNICACIÓN, S.L. (ADI&CO, S.L.)

#### 02 - Dirección - CP - Población

Joaquín Costa, 2 - 6º Izda. - 50001 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Selección, contratación y formación de personal auxiliar de apoyo a la organización.  
Organización de Eventos y Congresos

#### 04 - Año comienzo actividad.

2000

#### 05 - Número de personas empleadas

Plantilla media: 3,7

#### 06 - Persona contacto

Carmen Centol Costán

#### 07 - E-mail contacto

carmen@adicoazafatas.com

#### 08.- Página web

www.adicoazafatas.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**

Nuestra empresa apoya la contratación de colectivos en riesgo de exclusión social, y apuesta por la contratación en igualdad en nuestro sector, y por la colaboración con organizaciones de apoyo a personas con diversidad funcional y psíquica.

Nos afectan especialmente los cambios en las nuevas tecnologías, tanto en la forma de comunicar nuestro trabajo como en la necesidad constante de innovar en la formación de nuestros equipos.

Intentamos realizar nuestro trabajo utilizando nuestros recursos de una manera sostenible, y sin impactos negativos en el medio ambiente.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Las empresas tenemos que estar concienciadas, y tener clara una iniciativa y un compromiso, pero necesitamos apoyo institucional, y ayudas para conseguir llevar a cabo algunos proyectos relacionados con estas tendencias.

## **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?**

Sin respuesta

#### **3.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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**

Colaboramos con varias organizaciones, pero la frecuencia de nuestra colaboración depende de su demanda durante cada ejercicio.

También intentamos incluir en nuestros equipos personas con riesgo de exclusión social, o diversidad funcional o psíquica, pero al trabajar en eventos, dependemos de la aceptación

de nuestras propuestas por los clientes.

Luchamos por la igualdad de género en nuestros equipos.

Aplicamos medidas de ahorro energético y cuidamos el medioambiente. Reciclamos y reutilizamos.

## **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**

Conocemos a los grupos y organizaciones con los que nos queremos colaborar, y mantenemos reuniones con ellos para fijar estrategias de colaboración.

**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**

Nos reunimos con ellos para informarnos de sus necesidades y ver en que medida podemos colaborar

## **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**

Trabajamos con personas, nos dedicamos a la organización de eventos y a la gestión del personal de apoyo, por lo que las personas son nuestro valor.

Los responsables de la empresa, seleccionan, forman y educan a las personas que trabajan con nosotros inculcándoles los valores de la empresa, y los perfiles que se contratan se identifican 100% con esa filosofía.

Luchamos por la igualdad de género en nuestro sector, educando a nuestros clientes en la necesidad de contratar equipos mixtos.

**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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

Las personas que trabajan en nuestra empresa, son informadas y formadas acerca de sus valores, y hay una supervisión y revisión constante por parte de la dirección. Además de información, están incluidos en nuestro proceso de formación.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Siempre hemos tenido en cuenta la Responsabilidad Social, y en este momento contamos con un plan de actuación.

- Contratamos personas en riesgo de exclusión social (sobre todo mujeres mayores de 40 años, difíciles de contratar en nuestro sector).
- Promovemos la igualdad en la contratación, potenciando esa filosofía en nuestros clientes, dentro de un sector donde la demanda del servicio solicitado ha sido hasta ahora mayoritariamente femenina. (trabajamos con equipos mixtos de hombres y mujeres).
- Colaboramos con entidades sin ánimo de lucro en eventos benéficos.
- Pertenece a ADEAZA (Asociación Española de Empresas de Azafatas), y colaboramos con su objetivo de integración .

### **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**

Contamos con un plan específico de Responsabilidad Social en nuestra empresa, incorporado en nuestro manual de bienvenida

## **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**

Para nosotros, el feedback de nuestros clientes es fundamental. Contribuimos al éxito del desarrollo de sus eventos, y necesitamos saber nuestros errores y aciertos. Siempre recabamos su opinión después de cada trabajo mediante email, llamadas telefónicas y cuestionarios de calidad.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

#### **12.1. Información adicional**

Disponemos de cuestionarios de calidad para evaluar la satisfacción del cliente, y sobre todo, nuestra relación con todos ellos es de cercanía.

Realizamos seguimiento de todos los eventos que hacemos, y recabamos toda la información para realizar mejoras en los servicios futuros.

### **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

Nuestro sector, es muy dinámico e innovador, y siempre estamos al día y pendientes de todas las novedades.

Asistimos a cursos, eventos e implantamos acciones corporativas para actualizar a nuestros equipos.

Trabajamos también para utilizar medios cada vez más técnicos y sin impacto medioambiental negativo, tanto en materiales como en uniformidad.

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

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

Sin respuesta

#### **14.1. Información adicional**

Sin respuesta

#### **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**

Nuestro servicio post venta se realiza siempre mediante un seguimiento personalizado por parte del coordinador de cada evento y la propia dirección de la empresa.

Habitualmente mediante reuniones presenciales, virtuales o medios electrónicos.

### **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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

Trabajamos con personas, por lo que en nuestro caso, la única información que no se da al cliente es la personal y privada de nuestros trabajadores.

En todo momento se le informa del perfil de las personas que van a trabajar en su evento, su formación, y sus referencias profesionales.

Igualmente aportamos toda la documentación necesaria para que el cliente compruebe la legalidad de nuestros servicios (plan de prevención de riesgos, contratos, altas en seguridad social, certificados de estar al corriente de impuestos, seguro de RC, etc.)

## **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**

La satisfacción de nuestros trabajadores es fundamental, ya que si ellos no trabajan en buen clima laboral, se reflejará en el desarrollo de su labor en los eventos de nuestros clientes.

Mantenemos por sistema un contacto continuo con nuestros equipos a través de medios temáticos (mail, whatasap, grupos, etc.).

Solicitamos su feedback después de cada trabajo y elaboramos informes.

Respetamos los salarios y el convenio colectivo que aplicamos según recomendación de la inspección de trabajo,

Es vital crear equipos donde el compañerismo y el buen ambiente se respire constantemente, y esa es parte de nuestra filosofía de 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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

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

Ofrecemos puestos de trabajo para todo tipo de personas, no discriminamos.

Cualquier persona encaja en la ejecución de un evento, siempre que cumpla requisitos básicos como buena educación, buena presencia (saber estar), etc. Es el cliente el que demanda los perfiles, pero nuestra empresa admite todo tipo de perfiles para poderlos encajar en los diferentes eventos.

Luchamos por la igualdad de género y la contratación de colectivos en riesgo de exclusión social. Intentamos educar a nuestros clientes, para poder llevar a cabo esta labor.

Potenciamos la contratación de mujeres mayores de 40 años en nuestros puestos de personal de apoyo.

Potenciamos la contratación de personas con diversidad funcional, y para concienciar a nuestros clientes los contratamos por nuestra cuenta y a nuestro coste en algunos eventos colaborando con organizaciones como ATADES

## **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Apostamos 100% por la conciliación de la vida personal y familiar.

Permitimos trabajar desde casa cuando alguien lo necesita.

Nuestro horario es de 9 a 17 h. para permitir la conciliación.

Somos flexibles con las necesidades de nuestros trabajadores.

Permitimos reducción de jornada en caso de reincorporación tras baja maternal,

## **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.**

Nuestra empresa es pequeña, por lo que no necesitamos un canal oficial para ofrecer formación a nuestros trabajadores.

Respecto al personal fijo, utilizamos los fondos de la Fundación Tripartita para formación, siempre que nuestros trabajadores realizan algún curso.

Siempre facilitamos información sobre formación, y son los trabajadores los que eligen en que área se quieren formar, y los cursos que quieren hacer.

Internamente realizamos formación continua en los puestos de Azafata/o para el buen desarrollo de su trabajo. La formación del personal auxiliar de eventos es fundamental, y es una de nuestras señas de identidad.

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

Sin respuesta

#### **21.1. Información adicional.**

Sin respuesta

## **Seguridad y Salud**

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

Sin respuesta

#### **22.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Sin respuesta

#### **23.1. Información adicional.**

Sin respuesta

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

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

Sin respuesta

#### **24.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **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 desde hace años, y estamos abiertos a colaborar con entidades sin ánimo de lucro sobre todo dedicadas a la inserción de personas con diversidad funcional o psíquica, o a la ayuda de personas o países con pocos recursos.

Pertenece a ADEAZA (Asociación Española de Empresas de Azafatas) y colaboramos con su política de integración de colectivos en riesgo de exclusión.

Intentamos educar a nuestros clientes para que acepten este tipo de contrataciones, y conseguir así una igualdad real.

#### **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.**

Si unimos los proyectos sociales con la estrategia de negocio, nos encontramos muchas veces con el handicap de tener que educar a nuestros clientes, pues la mayor parte no están concienciados con la idea de contratar para sus eventos perfiles de personas que entren dentro de nuestro proyecto de inclusión.

Creemos necesaria una labor social global y gubernamental importante para poder ayudarnos a implementar esta concienciación en nuestro sector.

## **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### **27.1. Información adicional**

Cuando colaboramos en algún proyecto, no solamente nos involucramos a nivel empresa, sino que comunicamos y pedimos colaboración a nuestros trabajadores, entorno profesional, colaboradores externos, amigos e incluso a clientes

## **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**

Comunicamos nuestras actuaciones a través de nuestras 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?**

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.**

Tenemos implantadas unas normas por sistema, que siempre se respetan:

- Imprimir e utilizar papel solamente en caso necesario,
- Utilizar canales de comunicación interna.
- Reciclar y reutilizar todo el material de oficina.
- Utilizar luces de bajo consumo.
- Utilizar detergentes que no dañen el medio ambiente.

Etc.

### **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.**

Todas las actividades anteriormente descritas se comunican internamente a todo nuestro personal

### **Economía circular**

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

Sin respuesta

##### **31.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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**

Todas las acciones expuestas se comunican a nuestro personal

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

10 - Disponer de presupuesto

### **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?**

Nuestra filosofía, 100% dirigida hacia la Responsabilidad social desde nuestros inicios, es por ello que tenemos implantados muchos de los aspectos que han sido citados en éste Cuestionario, tales como los planes de igualdad e integración de personas.

Somos miembros de ADEAZA (Asociación Española de Empresas de Azafatas), y difundimos y colaboramos en su mensaje y objetivos de integración.

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

Nuestra metodología. Aunque hemos avanzado creando un plan de Responsabilidad social, tenemos que seguir mejorando en su estructura

### **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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.