RSA - PYMES

Empresa evaluada

ZERCA MARKET DIGITAL, S.L.U.
CIF:B99540684
Ronda del Ferrocarril nº:24.
50197 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

ZERCA MARKET DIGITAL, S.L.U.

02 - Dirección - CP - Población

Ronda del Ferrocarril nº:24.
50197 - Zaragoza
Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática

04 - Año comienzo actividad.

2019

05 - Número de personas empleadas

27

06 - Persona contacto

Gemma Bes Pérez

07 - E-mail contacto

gemmabesperez@zerca.com

08.- Página web

www.zerca.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

Zerca es una empresa en la que la tecnología es pilar fundamental, las comunicaciones, las redes sociales, la venta online ... Son nuestra razón de ser.

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

No

2.1. Información adicional

Ante la globalización y la venta online de grandes compañías, la única manera de poder tener las mismas oportunidades, es la unión del pequeño comercio en plataformas como las de Zerca

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 específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

4.1. Información adicional

Zerca permite a sus trabajadores, que dos horas al mes, en horario de trabajo, sean destinadas a actividades de acción social elegidas por el trabajador y a cargo de la empresa.
El importe económico de esta estrategia social se calcula sobre las nóminas de los trabajadores (Las dos horas mensuales que no están en la empresa, y que dedican a la acción social elegida por ellos, les son abonadas como si estuvieran en el trabajo)

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

Tenemos identificados perfectamente nuestros grupos de interés y segmentados en la empresa, de tal manera que cada uno de los empleados tienen adscritos los distintos grupos de interés con los que se tienen que relacionar, Informes que realizar de la

información/formación/resultados/encuesta de calidad/etc.

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

Como hemos comentado, en Zerca, cada empleado tiene adscrito un número de grupo de interés, y mediante una metodología interna, controla sus necesidades, con visitas, encuestas, formación y resultados.

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

en Zerca existe un documento de acogida, conocido por todos los empleados y principalmente por los directivos, puesto que está previsto que sea revisado por ellos, de manera anual.

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

en Zerca existe un documento de acogida, que se le entrega a las personas cuando se incorporan a la compañía, con la información de la visión y valores de la empresa y normas de comportamiento.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Somos una empresa joven y nuestra primera actuación en Responsabilidad Social es el obtener este año el sello RSA 2021

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

10.1. Información adicional

Después de revisar los ODS hemos decidido trabajar los siguientes:

8-. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9-. INDUSTRIA, INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURAS
11-. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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

En Zerca, tenemos unas encuestas de satisfacción que se realizan cada tres meses a nuestros clientes, como Zerca es una empresa muy joven, estamos en pleno desarrollo de nuevas medidas para poder obtener más rápidamente la satisfacción o no del cliente

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 comentado, hemos hacemos encuestas de satisfacción a nuestros clientes, y ahora estamos preparando unos procedimientos para poder aplicar las mejoras que se pueden detectar en las encuestas y que se aplicarían de manera sistemática.

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

Zerca es una empresa tecnológica y por tanto estamos continuamente en evolución en nuestra plataforma, implementando nuevos métodos y servicios

Calidad de los productos y servicios

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente. Se dispone de un servicio de atención al cliente y de Call Center, incluso para el cliente final, con servicio de estadísticas, que puede obtener el comercio

para la mejora de las ventas de su tienda online y que utiliza el asesor adscrito a esas tiendas para ayudar en la mejora de la tienda y de la venta de sus productos.

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y servicios. Como hemos comentado anteriormente, cada comercio tiene adscrito a un consultor, que le informa continuamente de los cambios, mejoras y servicios que la plataforma Zerca les ofrece.

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

17.1. Información adicional

En Zerca se realizan cada seis meses encuestas de satisfacción del empleado y una vez evaluadas se tiene una reunión con el Director General.

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.

Zerca es una empresa muy joven, por lo que no hay un procedimiento escrito, pero si hay conocimiento de las vacantes y de la posibilidad de desarrollo profesional, de manera verbal, para que las personas interesadas se puedan postular.

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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de concilación personal,

familiar y laboral especificarlas.

Con respecto a la conciliación existe flexibilidad en los horarios de entrada y salida. y la posibilidad de solicitar permisos concretos, pero no hay elaborado un plan de conciliación.

Formación y desarrollo profesional

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

20.1. Información adicional.

Zerca da formación, pero no existe un plan de formación que conozcan los empleados con anterioridad

Seguridad y Salud

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de proveedores

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 algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

Zerca da permiso de dos horas al mes a los trabajadores, para que realicen acciones sociales que ellos elijan. Por ejemplo ir una vez al mes a un comedor a servir la comida, en horario de trabajo. Hacer acompañamiento de enfermos, apoyar a niños en sus deberes... Es decir que son los trabajadores los que elijen los proyectos sociales en los que participar y la empresa dina dos horas del sueldo para esos proyectos, puesto que a los empleados no se les descuenta de su sueldo.

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.

Zerca realiza algunas iniciativas de proyectos sociales. Pero son sus empleados quienes los elijen de manera personal. Todavía no hay proyecto de empresa. Pero tenemos previsto estudiar algunos que ya tenemos encima de la mesa.

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

Como ya hemos comentado. Zerca facilita que los empleados elijan sus proyectos sociales y los lleven a cabo. Como son en horario de trabajo, se le comunica a los nuevos empleados cuando se incorporan a la compañía y se hace un seguimiento mensual, para poder saber cuales son las acciones que los empleados han llevado a cabo.

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?

No se comunican

28.1. Información adicional

Zerca no comunica sus acciones sociales, porque no están estructuradas en un proyecto de empresa, al ser individuales de los empleados aunque fomentados por la compañía. Pero como hemos comentado anteriormente, estamos preparando un proyecto para poder ponerlo en marcha y comunicar a nuestros clientes y resto de los grupos de interés.

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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

29.1. Información adicional.

Zerca tiene en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad de la empresa estableciendo medidas como no utilizar papel, hacerlo todo de manera digital, Se utilizan jarras de cerámica para el consumo de agua, evitando el plástico. Se promociona el transporte público siempre que sea necesario.

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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

30.1. Información adicional.

Zerca está preparando una iniciativa en colaboración con todos nuestros comercios de cercanías, para trabajar algunos de los ODS, pero todavía no la hemos terminado ni comunicado.

Economía circular

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

Las medidas de actuación medioambiental que tiene la empresa, se comunican a los empleados mediante carteles repartidos por la oficina.

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

5

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Zerca tiene un punto fuerte y es la gestión digital, al ser una empresa tecnológica no

usamos casi nada el papel, lo que nos hace una empresa sostenible,

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Zerca es una empresa joven y todavía tiene que desarrollar procedimientos de todo tipo. Estamos estudiando varios ODS para implementarlos internamente y de acuerdo con nuestros 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 y tiene un compromiso público 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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.