Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

RESTIFER SOLUCIONES, S.L.
CIF:B99337453
C/Tenor Fleta nº:2 Planta Baja
50100 - La Almunia de Doña Godina
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Restifer Soluciones - Informática, Telefonía, Papelería, Juguetería, Redes, Servicio Técnico

02 - Dirección - CP - Población

C/ Tenor Fleta, 2, Local
50100 La Almunia de Doña Godina (Zaragoza)

03 - Sector. Actividad

Venta de Informática, Telefonía, Imagen & Sonido, Pequeño Electrodoméstico
Venta de Papelería, Material Escolar, Libros, Juguete y Regalo
Reparación de Informática, Telefonía. Servicio Técnico Especializado en Particulares, Pymes y Adm. Locales.

04 - Año comienzo actividad.

2008

05 - Número de personas empleadas

3 Personas:
- CEO: Gerente y Resp. Comercial
- Tecnico SAT y Ventas
- Auxiliar Ventas y Limpieza

06 - Persona contacto

Natalia Casao Romeo

07 - E-mail contacto

ncasao@restifer.es

08.- Página web

https://www.restifer.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)

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

Se realizar una valoración verbal con los trabajadores de la empresa, pero no lo plasmamos en ningún soporte escrito, ya que consideramos que las tendencias globales nos afectan levemente, ya que nuestro ámbito de trabajo es mayor a nivel local y comarcal.

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

Si

2.1. Información adicional

Las tendencias Globales afectan siempre al mercado común, y este esta en continuo cambio. Desde nuestra empresa nos adaptarnos a las situaciones que nos vienen, sopesando en cada momento los pasos a seguir.

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 plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

3.1. Información adicional

No tenemos una planificación reglada , pero colaboramos siempre en todos los retos y proyectos que nos presentan, apoyando todas aquellas iniciativas que generan un bien social, cultural y deportivo en nuestra zona de influencia.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

Nuestro negocio colabora anualmente con entidades deportivas, culturas y sociales sin animo de lucro, como pueden ser el Club Deportivo Baloncesto, Club Juventud La Almunia, La Asociación Gigantera, la Asociación de Cine Florián Rey, la Asociación de Disminuidos ADISPAZ, Cruz Roja, la Asoc. Juvenil La Peña, los colegios de la localidad (Florián Rey, Nertobriga, Salesianos e IES Cabañas) y las AMPAS de los colegios.
Creemos que apoyar sus iniciativas genera un gran feedback a nuestro negocio, además

de promover acciones que mejoran nuestro entorno.

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 diferentes grupos con los que trabajamos: empleados, clientes, proveedores, apoyos con otras pymes, colaboraciones con asociaciones y entidades publicas. Procuramos tener una relación fluida e impulsar proyectos que generen dialogo y mejoren la relación con nuestra empresa.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

6.1. Información adicional

Realizamos de forma esporádica encuestas, reuniones, encuentros y charlas que nos ayudan a identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés con los que trabajamos.

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?

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

7.1. Información adicional

No existe un documento con normas o pautas de actuación como tal. Trabajamos día a día para mejorar en nuestro puesto de trabajo y en la atención realizada a nuestros clientes y proveedores, adecuándonos en cada momento a la situación planteada.
Si que tenemos documentados la Matriz de Polivalencia de los trabajadores, así como el Protocolo de Prevención contra el Acoso y la GPRD

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

Sí, se informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización.

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

Estamos concienciados con la responsabilidad social y cada año que pasa profundizamos más en el.

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

Nos planteamos objetivos trimestrales y luego los vemos también a final de año .

Marcamos objetivos más centrados en la sostenibilidad y hacemos partícipes a nuestros trabajadores/as

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Alguna vez hemos hemos realizado alguna encuesta a clientes

11.1. Información adicional

Realizamos encuestas a nuestros clientes para ver su grado de satisfacción y en aquello que debemos de mejorar.
Realizamos eventos con nuestros clientes de los cuales obtenemos información que registramos y luego posteriormente estudiamos para ver en que áreas debemos de mejorar o que productos debemos ofrecer que no tenemos.
Tenemos en cuenta la información y valoraciones que recibimos a través de plataformas web y rrss

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

Tenemos un seguimiento personalizado en los proyectos a nuestros clientes para poder implantar una mejora continua e ir mejorando nuestros servicios. Al realizar este seguimiento, se pretende transmitir los valores de nuestra organización a nuestros clientes de manera transversal.

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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

13.1. Información adicional

Este sector esta en continuo cambio por lo que estamos en continua formación siendo proactivos para poder ofrecer mejores servicios y ser diferenciadores en el sector.
Intentamos aportar innovación en nuestros proyectos.
Otra de nuestra actividad más importante es el desarrollo propio creando soluciones únicas para cubrir las necesidades de nuestros clientes y para ello estamos obligados a estar formados e informados sobre los cambios que marca el mercado.

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

Tenemos en cuenta aspectos sociales y medioambientales en la mayoría de nuestros productos y servicios.

Intentamos ser lo más sostenibles a la hora de elegir nuestros proveedores para poder ofrecer productos de calidad. Contamos también con un servicio de recogida de material para reciclar colaborando con distintas empresas de reciclaje determinadas por el tipo de producto.

Buscamos que el producto o solución ofertada sean más eficiente y responsable con el medioambiente.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

15.1. Información adicional

Contamos con un proceso de servicio post venta integral que revisamos periódicamente para mejorar. Hacemos encuestas aleatorias a los clientes en momentos puntuales sobre la calidad de nuestro servicio, ya sea de forma personal o de manera anónima a través de las rrss

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

Cuando se realiza un presupuesto, se proporciona a los clientes la siguiente información:
- Información clara y concisa
- Características técnicas sobre el producto ó servicio.
- Garantías de uso del mismo
- Comparativa de otros productos y servicios que cubran la necesidad.
- Condiciones de pago
- Planificación y seguimiento del proyecto

Además contamos con el apoyo de nuestros proveedores que ponen a disposición de nuestros clientes diversas página web donde disponen de toda la información (características, precios de venta, 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

Se realiza un seguimiento diario de tareas y proyectos a trabajar.

Semanalmente se revisan los proyectos cerrados, los que siguen abiertos (se marcan fechas de entrega) y las necesidades generadas en la realización de los mismos
(si se ha detectado una mejora en el proceso, se implementa para utilizarla en el futuro).
Se marcan estimaciones de venta y de compra según las necesidades detectadas.

Con esta organización en el día a día en la tienda, vamos viendo la situación y controlando las ofertas que tenemos disponibles en el mes. A final de mes, comprobamos si hemos llegado a los objetivos de venta, comparando con años y proyectos anteriores.
Además tratamos de los posibles conflictos que hayan podido surgir tanto con clientes como internos.

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 formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

18.1. Información adicional.

Nuestra empresa dispone de PROTOCOLO DE ACOSO y de la formación especifica de

nuestros empleados/as

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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Somos como una pequeña familia, nos adecuamos a la persona y a las necesidades que le surge al trabajador en su día a día.
Cada caso es analizado, puesto que necesitan diferentes actuaciones , las cuales, son aprobadas sin problema.
(flexibilidad horaria, turnos, vacaciones,...)

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.

Durante la planificación anual, es organizan y detectan las diferentes necesidades formativas de los trabajadores de manera individual, para mejorar su formación en el área en la que trabajan.
Siempre se tiene en cuenta la opinión e interés del trabajador ante cualquier necesidad que propone.
Además de esto, la empresa les comunica formaciones del sector adheridas a proveedores que cree que les puede interesar. Si les interesa la pueden realizar sin ningún problema.
Y como no, las formaciones de obligado cumplimiento las tenemos al día.
Procuramos que los trabajadores tengan continuamente una formación centrada en su puesto. Ya que en nuestro sector es importantísimo mantenerse actualizado.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

21.1. Información adicional.

Orientamos el tipo de formación a las competencias laborales de cada uno de los puestos de trabajo y además procuramos que dichas formaciones den un valor añadido de manera personal a cada uno de los trabajadores.

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.

Disponemos de organización registrada en PREVENCION Y SEGURIDAD LABORAL.
Los empleados son formados y actualizados mediante formación especificas de sus puestos de trabajo.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

23.1. Información adicional.

En cuanto al procedimiento de compras :

Se valoran aquellas que están dirigidas a la sostenibilidad, medio ambiente, y que fomenten lo local y cercano, que es uno de nuestros principales item, pero también se realiza especial hincapié en la calidad del producto a un precio justo para poder ofrecerlo al cliente.
Además en algunas ocasiones, compramos productos que colaboran directamente con asociaciones en las que los beneficios se utilizan para apoyo de segmentos de la población con problemas de integración.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Uno de nuestros objetivos principales (básicos) tanto en venta como compra es incentivar LA COMPRA LOCAL. Además formamos parte de la Asociación de Comercios de la localidad e intentamos participar activamente organizando actividades con el resto de asociaciones e intentando hacer una simbiosis entre todas.

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 con una planificación formal

25.1. Información adicional.

Solemos colaborar con asociaciones de la zona, EUPLA colegios de la zona y de la propia localidad. Intentando colaborar estrechamente con ellos utilizando servicios suyos que nos pueden ofrecer y nosotros a ellos. E incluso realizando talleres sobre temas de actualidad con empresarios, estudiantes...
Además colaboramos con asociaciones Deportivas patrocinando premios o parte de sus equipaciones.
Pertenecemos y somos parte de la junta directiva de la asociación AICELA , en la cual, organizamos las actividades, charlas... Haciendo una planificación anual y llevando a cabo diferentes actuaciones durante el año.

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.

Estamos orientamos a realizar los proyectos bien planificados y con una estrategia.
Intentamos contratar personal jóven para así colaborar con instituciones , y fomentar su posterior contratación.
Intentamos implicar a todo tipo de personas en nuestros proyectos sociales (inculcar las nuevas tecnologías y apoyo a las personas mayores) intentando ayudarles en sus necesidades diarias.
O incluso realizando gestiones básicas (solicitud de renovación de demanda de empleo...) a personas que no tienen medios o desconocen como realizarlo.

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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

27.1. Información adicional

Si lo comentamos con las asociaciones, grupos de empresarios, colectivos, y sobre todo con nuestros empleados/as.

Realizamos la difusión mediante las redes sociales, nuestra web...y a nuestros empleados de modo interno.

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?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

28.1. Información adicional

No tenemos un plan como tal, pero todas las actividades , ofertas.. que se aplican las derivados a medios de comunicación local puesto que como hemos comentado antes , para nosotros es muy importante el COMERCIO LOCAL.
Contamos además con un grupo abierto de whatsapp de los comercios de la zona. Además de otros más de las Asociaciones en las que participamos activamente.

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.

Realizamos acciones para el impacto ambiental :
* Llevamos los residuos generados de las reparaciones al punto limpio.
* Fomentamos el reciclaje, teniendo en nuestra tienda diversos cubos para separar residuos.
* Destrucción del papel mediante empresa dedicada a ello.
* Tenemos sistema de purificación de aire en nuestra tienda tanto para clientes como empleados/as

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.

El compromiso frente al Cambio Climático esta incluido en los valores y forma de trabajar de nuestra empresa.
Creemos que nuestra forma de trabajo está adecuada a este compromiso.

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

En este caso debemos de crecer más, pero si que tenemos medidas marcadas en la empresa :
*reutilización de piezas
* control de embalajes / plásticos
* reciclaje correcto de tonner / tintas

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

Aquellas acciones que solo influyen en nuestra tienda se comunica de modo interno.

Aquellas otras acciones que son de mayor magnitud a la hora de reciclar, o cualquier acción de las otras mencionadas las publicitamos en redes sociales, en la tienda... puesto que hay veces que son acciones que invitamos a los ciudadanos a colaborar y así obtener un mayor objetivo.

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

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?

7

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro punto fuerte es la servicio y compromiso con el cliente intentando adaptar a cada uno a sus necesidades determinantes en cada momento.
Procuramos que nuestro trabajo y nuestros proyectos repercutan a nivel local y comarcal. Colaboramos con diferentes sectores sociales, culturales y deportivo de nuestra zona. Interactuamos con nuestros clientes y vecinos para crear una comunidad fuerte y mejorada.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Realizar acciones con nuestros clientes y vecinos de manera unificada para mejorar nuestra zona de actuación, mejorar su sostenibilidad y proteger el medio ambiente.

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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.