

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ZIEL AVANZA, S.L.**

CIF:B99236549

C/Juan Pablo Bonet nº;25, 7º Dcha

50006 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ZIEL AVANZA S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ JUAN PABLO BONET Nº 25, 7º DCHA.

50.006 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

FORMACION ONLINE Y CONSULTORÍA VINCULADA A LA FORMACIÓN

#### 04 - Año comienzo actividad.

2009

#### 05 - Número de personas empleadas

1 PERSONA EMPLEADA POR CUENTA AJENA

2 PERSONAS DE ALTA COMO AUTÓNOMOS - ADMINISTRADORES

#### 06 - Persona contacto

CRISTINA PELLICER SORIA

#### 07 - E-mail contacto

administracion@zielavanza.com

#### 08.- Página web

ziel.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 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**

Siempre hemos sido conscientes de que en la medida en la que nuestra empresa se desarrolla en un contexto económico, social y medioambiental se ve influida por el mismo y a su vez, desde nuestra perspectiva, también pensamos que en proporción a nuestra dimensión, podemos ejercer alguna influencia positiva que mejore nuestro entorno.. Hemos llegado a acuerdos de acción conjunta y colaboración con algunos de nuestros grupos de interés planificados a corto y medio plazo que redundan en beneficio mutuo.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Esta es una de las razones por las que tenemos interés en incorporarnos a este programa y por la que muchas de nuestras acciones formativas tienen un componente relacionado con la salud, la seguridad o la protección del medio ambiente. Estamos de acuerdo con la expresión: "Piensa globalmente y actúa localmente"

## **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**

Se colabora con la Fundación Freno al Ictus para el asesoramiento a entidades del certificado "Espacio Cerebro Protegido"

### **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**

En el año 2017, destinamos recursos humanos, esto es, una parte de nuestro tiempo y "saber hacer", a tareas formativas presenciales encaminadas a formar a docentes en el protocolo de actuación a seguir en un supuesto de reacciones alérgicas graves. . En el año 2018, continuamos avanzando en este sentido, planteando un proyecto de colaboración a la actual Fundación Freno al Ictus. Este proyecto ya está dando sus frutos, y poco a poco va alcanzando sus objetivos consistentes en dar conocer la enfermedad y como prevenirla

y en crear una red de personas que sepan identificar sus síntomas y como activar un Código Ictus.

## **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

### **5.1. Información adicional**

Disponemos de una base de datos con nuestros clientes y las asociaciones y organizaciones con las que trabajamos

**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**

En nuestro sector, conocer las expectativas del cliente, así como los requisitos que establecen las organizaciones con las que trabajamos, tenemos contacto o intervienen en el proceso, es parte inherente al propio servicio, así como a la satisfacción del cliente y a la validación de los procesos formativos por parte de las instituciones.

En cuanto al personal que trabaja de forma permanente, de forma temporal o cómo autónomos estamos abiertos a sus sugerencias, de hecho en algunos casos se han hecho adaptaciones horarias para que puedan compatibilizar vida laboral y vida familiar.

## **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**

Al tratarse de una empresa de dimensiones reducidas, los cambios en las normas de conducta y las pautas de actuación se valoran verbalmente y se aplican con rapidez..

**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, pero no de manera sistemática o formal

### **8.1. Información adicional**

En el momento en que se decide contratar a una persona o trabajar con un autónomo y antes de la firma del contrato, se comunican las normas de conducta y las pautas de actuación, se aclaran dudas y se decide si hay cambios o adaptaciones por alguna de las partes o por ambas.

## **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**

Dado el éxito alcanzado con la comunicación del protocolo de actuación en caso de reacciones alérgicas graves , hemos decidido continuar en este sentido. Hemos llegado a un acuerdo con la asociación "Freno al Ictus" para divulgar y dar a conocer el protocolo de actuación en caso de Ictus, sus causas, su prevalencia en la población y su prevención. Para ello, hemos elaborado un plan de acción de dos años de duración con actuaciones concretas programadas.

### **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**

El Plan de acción contempla acciones concretas , algunas de ellas ya ejecutadas , como son por ejemplo, la elaboración del material didáctico, la realización de la prueba piloto, las acciones de comunicación y las actuaciones formativas.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

#### **11.1. Información adicional**

Al trabajar en el sector servicios, la relación con los clientes es muy cercana y la comunicación de las incidencias va pareja con la realización de las actividades de formación y de asesoramiento. Habitualmente y dado el grado de confianza con los clientes, solicitamos que nos hagan aportaciones en relación a la plataforma de formación, a las acciones formativas o al desempeño en los servicios de asesoramiento. Estas consultas se hacen verbalmente, nunca por escrito,

#### **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**

Las aportaciones que solicitamos a nuestros clientes que nos hagan, siempre se valoran (salvo excepciones obvias) y si las consideramos procedentes y oportunas las

incorporamos. Por ejemplo: Disponemos de todos los datos de contacto con los alumnos agrupados por empresas y vinculados al móvil para realizar una identificación rápida y personalizada de empresas y alumnos y aumentar la eficiencia, Todo ello gracias a la sugerencia de un cliente. Y este año hemos incorporado el whatsapp como vía rápida de comunicación de avisos personalizados para alumnos específicos, sin interferir en su vida privada.

## **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**

Actualmente en formación y en consultoría es imprescindible estar en continua innovación y adaptación a los cambios tecnológicos, normativos y de contenido. Disponemos de una metodología habitual para el desarrollo y mejora de nuestros servicios que básicamente consiste en tratar de estar informados permanentemente sobre novedades empresariales, legislativas, normativas, técnicas, etc a través de internet, publicaciones especializadas, noticias, .... Hacemos una valoración inicial, si se considera que puede ser interesante, se amplía información por ejemplo asistiendo a jornadas informativas, cursos introductorios, leyendo sobre el tema.....Recopilamos la información obtenida y valoramos las expectativas del mercado. Si se considera interesante, se invierte en formación de mayor nivel o se valoran los recursos necesarios, se plantea el plan de marketing y se implementa. No podemos considerarla como una actividad planificada porque aun cuando en algunos casos asignamos plazos y tareas, sinceramente, rara vez los conseguimos cumplir.

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

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Todos nuestros servicios incorporan aspectos relativos a la perspectiva de género

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### **15.1. Información adicional**

Tanto los alumnos, como las empresas participes de acciones formativas o de acciones de consultoría, pueden solicitar en cualquier momento aclaraciones o realizar consultas vinculadas a la materia objeto de la acción sin ningún tipo de coste adicional.

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

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

De algunos productos se proporciona información sobre sus características

### **16.1. Información adicional**

En formación se proporciona información detallada en todos los casos verbal y por escrito. En consultoría depende del cliente y del servicio del que se trate. Las labores de consultoría de revisión a clientes habituales, no necesitan datos adicionales salvo cambios en las condiciones.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

##### **17.1. Información adicional**

El personal fijo contratado es muy reducido y la relación muy estrecha.

### **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)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

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

El personal laboral es muy reducido

### **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 conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

El horario de la profesional contratada está adaptado para conciliar su vida laboral y familiar. De hecho, la distribución de las jornadas se ha adaptado para facilitarle los desplazamientos por motivos personales a Madrid capital.

### **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.**

Todos los años se destina un importe ,que es variable, a acciones formativas

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

### **21.1. Información adicional.**

Hemos desarrollado un protocolo de onboarding basado en la formación de las nuevas incorporaciones

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

### **22.1. Información adicional.**

Estamos desarrollando un programa de wellness corporativo, similar al que implantamos a nuestros clientes con el objetivo final de acceder a la certificación de "Empresa Saludable"

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

### **23.1. Información adicional.**

Estamos pendientes de abordar este tema

### **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.**

Hemos establecido como criterio de compra el priorizar la compra local, así como las entidades que dispongan de Plan de Igualdad

### **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **25.1. Información adicional.**

Existe un acuerdo de colaboración con la asociación "Freno al Ictus" para sensibilizar a las empresas sobre esta enfermedad que tiene una prevalencia muy alta en España y que podría reducirse en un porcentaje muy elevado simplemente con medidas de prevención y con una reacción correcta y rápida en caso de producirse un ictus. Se ha realizado un Plan de Acción, se ha elaborado el material y soporte formativo y se ha evaluado, realizando con éxito la prueba piloto entre los empleados de la empresa OION (Arriaga Asociados S.L.).

#### **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.**

El proyecto puesto en marcha a través del acuerdo con la asociación "Freno al Ictus" armoniza nuestros recursos y conocimientos con la contribución al bienestar social creándose sinergias beneficiosas para ambos.

#### **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**

La plantilla es reducida y la comunicación es rápida y no formal.

#### **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 informa únicamente cuando se demanda

### **28.1. Información adicional**

No solemos comunicar las actividades sociales que realizamos, únicamente si nos lo preguntan.

## **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.**

Los impactos ambientales generados por empresas como la nuestra son muy concretos y están muy bien tipificados. En concreto, en nuestro caso, reciclamos envases y papel. Controlamos el uso de impresoras y el consumo de energía. Tenemos un acuerdo con una empresa para la recogida del toner. Cuando algún equipo informático o mueble queda obsoleto, lo llevamos al punto de recogida. Siempre que sea posible y no suponga una merma en la calidad de servicio al cliente, concentramos las visitas a clientes en los desplazamientos, especialmente fuera de Zaragoza capital.

### **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.**

No solemos comunicar nuestras actividades a favor del medio ambiente.

### **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**

La gerente de la empresa ha realizado una formación sobre economía circular. Intentamos reciclar en la medida de lo posible los elementos fungibles, aunque nuestro empeño está en eliminarlos al máximo y convertirnos en empresa "cero papel".

### **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**

No solemos comunicar nuestras acciones en materia de medio ambiente y reciclaje,

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

### **Valoración Global**

#### **34.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

6

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

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

La disposición de medios y conocimientos para realizar acciones de divulgación.

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

Reducir el consumo de materias primas (papel, toner..)

### **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.