

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 amplia 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.

Np 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 se 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 desarrollando 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, concentraremos 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 1 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 area 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.