

RSA - PYMES

Empresa evaluada

ZEUMAT ZITYCARD, S.L.

CIF:B22330039

C/Rodrigo Díaz de Vivar 6.-

50006 - Zaragoza

ZARAGOZA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

ZEUMAT ZITYCARD S.L.

02 - Dirección - CP - Población

RODRIGO DIAZ DE VIVAR 6, LOCAL, 50006, ZARAGOZA,

03 - Sector. Actividad

TIC

04 - Año comienzo actividad.

2007

05 - Número de personas empleadas

18

06 - Persona contacto

SANTIAGO RUBIO

07 - E-mail contacto

srubio@zitycard.com

08.- Página web

www.zitycard.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)

1.1 Información adicional

En nuestro certificado de calidad ISO 9001:2015 hemos integrado el análisis de partes interesadas, plan de comunicación, y planes de acción. Adicionalmente hemos obtenido el certificado EFQM.

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

2.1. Información adicional

Mediante la definición de la política de la empresa y el registro de un DAFO se realiza un análisis externo e interno y de los stakeholders

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?

3.1. Información adicional

En línea con el crecimiento de la empresa, se consolidan las actividades sociales internas, voluntariado y políticas de compromiso medioambiental. En estos últimos años hemos realizado colaboraciones con Cruz Roja, e implantado la concienciación y recursos para obtener certificado medioambiental

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

4.1. Información adicional

Se seleccionarán acciones sociales o proyectos en los que se pueda colaborar en el futuro. Se empieza con los trabajadores para apoyar social y ambientalmente a la mejora continua de estas líneas.

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.

5.1. Información adicional

A través de encuestas de satisfacción, entrevistas en profundidad y encuestas de clima

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

6.1. Información adicional

Existe un plan de comunicación que define el modelo de relación y comunicación con cada uno de los grupos de interés.

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?

7.1. Información adicional

Existe un plan de calidad transmitido a todos los integrantes de la empresa

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1. Información adicional

Existe a disposición de todos el acceso a la cultura de la empresa, misión, visión y valores, así como específicos internos

Plan de Responsabilidad Social

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

9.1. Información adicional

Este diagnostico es la oportunidad de mejora que nos va a permitir avanzar en este campo. Existen planes de responsabilidad social interna definidos en las líneas estratégicas de la empresa

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

10.1. Información adicional

Existen indicadores para evaluar la correcta implantación de los objetivos y líneas estratégicas. En concreto, existe un objetivo de conciliación familiar para ofrecer flexibilidad de horarios y de jornada laboral.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

11.1. Información adicional

Encuestas de satisfacción anuales

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

12.1. Información adicional

Definimos oportunidades de mejora y planes de acción para su aplicación

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?

13.1. Información adicional

Se analizan necesidades de los stakeholders de forma semestral para identificar oportunidades

Calidad de los productos y servicios

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

14.1. Información adicional

Dentro de los planes de calidad establecidos por el cumplimiento de la norma ISO9001, se implantan procesos de evaluación y control en todos los procesos productivos de la empresa. Tanto productos como servicios son evaluados periódicamente y revisados en el plan de revisión por la dirección donde se generan las acciones correctivas para implantar la mejora continua.

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

15.1. Información adicional

Se registran incidencias y no conformidades que en función de la criticidad de las mismas se definen planes de acción para su resolución. En todos los casos se realizan acciones correctivas para su inmediata resolución

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

16.1. Información adicional

Se documentan todos los procesos de creación de productos y servicios

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

17.1. Información adicional

Se realizan encuestas de clima de en septiembre de cada año

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)?

18.1. Información adicional.

Existe una definición de puestos, competencias por cada uno de ellos y una evaluación de las mismas. Esta información se relaciona con la encuesta de clima laboral para evaluarla a nivel de indicadores para identificar oportunidades de mejora

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?

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

Existe una línea estratégica basada en la evaluación de la vida laboral y familiar. En función de los puestos hay libertad de horarios, posibilidad de "home office", etc

Formación y desarrollo profesional

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

20.1. Información adicional.

Existe un plan de formación y periódicamente se comunican la disponibilidad de

formaciones específicas para los puestos de trabajo

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

21.1. Información adicional.

Además de ser un indicador de calidad asociada a la mejora de las capacidades del personal, además obviamente del de la empresa, se fomentan las acciones formativas específicas y se proponen opciones. En caso de que alguna persona del equipo esté interesada en una formación específica, se valora y se subvenciona si está dentro de las competencias a mejorar en el puesto o en el departamento.

Seguridad y Salud

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

22.1. Información adicional.

Disponemos de un plan de prevención con indicadores que se revisa anualmente

PROVEEDORES

Compras responsables

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

23.1. Información adicional.

Existe un análisis de proveedores autorizados con unos requisitos a cumplir por éstos a nivel de calidad y seguridad. Se valoran aspectos de compromiso social y medioambiental

Clasificación y evaluación de proveedores

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

24.1. Información adicional.

Existen criterios de evaluación de proveedores definidos como procedimiento de compras

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?

25.1. Información adicional.

–

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?

26.1. Información adicional.

Se ejecutan acciones de responsabilidad social interna alineadas con políticas de conciliación de la vida laboral y familiar

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?

27.1. Información adicional

–

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?

28.1. Información adicional

–

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

29.1. Información adicional.

Se fomenta el uso de material reciclado y se promueve las políticas medioambientales en cuanto a gestión de residuos habiendo obtenido un certificado equivalente a ISO14001

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?

30.1. Información adicional.

Se ha identificado una oportunidad de mejora basada en la mejora de la gestión medioambiental de la empresa

Economía circular

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

31.1. Información adicional

Se han implantado procesos de reciclaje en las sedes y campañas de concienciación para disminuir el impacto en nuestro entorno

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?

32.1. Información adicional

Dentro del plan de comunicación, se interactúa con todos los grupos de interés de manera periódica informando de cuestiones tanto de negocio como sociales y medioambientales

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)

-

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?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Flexibilidad y calidad de servicio prestado por un equipo altamente especificado y próximo al cliente

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Hemos identificado puntos de mejora en la participación de proyectos sociales y política medioambiental

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?